एलन और बारबरा पीज़

बहुत ही व्यावहारिक, बुद्धिमत्तापूर्ण और मज़ेदार पुस्तक!
–ब्रायन ट्रेसी

Hindi translation of **YOU CAN!** PEOPLE SKILLS FOR LIFE

इक्कीसवीं सदी का

लोक व्यवहार

Why not use Allan Pease as guest speaker for your next conference or seminar?

PEASE INTERNATIONAL PTY LTD

PO Box 1260, Buderim 4556, Queensland, AUSTRALIA
Tel: +61 7 5445 5600

Email: info@peaseinternational.com
Website: www.peaseinternational.com

Allan and Barbara Pease are the most successful relationship authors in the business. They have written a total of 15 bestsellers - including 9 number ones- and give serminars in up to 30 countries each year. Their books are available inover 100 countries, are translated into 51 languages and have sold over 25 million copies. They appear regularly in the media worldwide and their work has been the subject of 9 television series, a stage play and a number one box office movie which attracted a combined audience of over 100 million.

Their company, Pease international Ltd, produces videos, training courses and seminars for business and governments worldwide. Their monthly relationship column was read by over 20 million people in 25 countries. They have 6 children and 5 grandkids and are based in Australia and the UK.

Also by Allan Pease:

DVD Programs

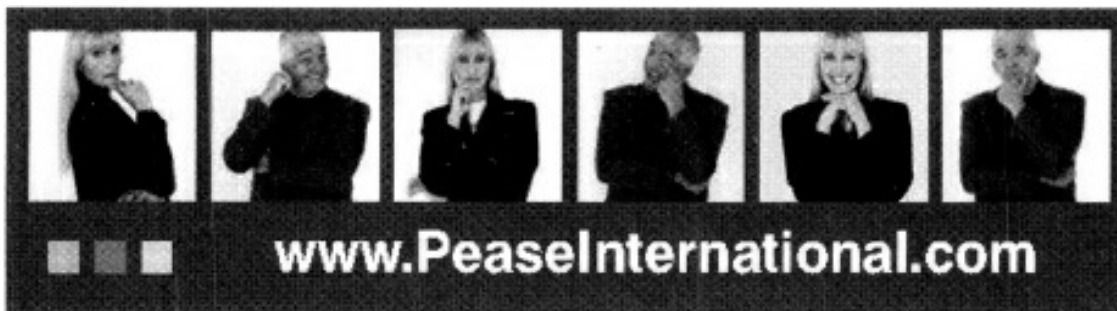
Body Language Series
Silent Signals Series
How To Be A People Magnet - it's Easy
The Best Of Body Language
How To Develop Powerful
Communication Skills - Managing the Differences Between Men & Woman

Audio Programs

The Definitive Book Of Body Language
Why Men Don't Listen & Women Can't Read Maps
Why Men Don't Have A Clue & Women Always Need More Shoes.

How to Make Appointments By Telephone
Questions Are The Answers.
It's Not What You Say

Books

Body Language - How to Read others Thoughts by their Gestures
The Body Language of Love
Body Language in the Work Place
The Definitive Book Of Body Language
Why Men Don't Listen & Women Can't Read Maps
Why Men Lie & Women Cry
Why Men Want Sex & Women Need Love
You Can! People Skills For Life
Why He's So Last Minute & She's Got It All Wrapped Up
Why Men Can Only Do One Thing At A Time & Women Never Stop Talking
How Compatible Are You? Your Relationship Quiz Book
Talk Language
Get it Write

इक्कीसवीं सदी का

लोक व्यवहार

एलन और बारबरा पीज़

अनुवाद : डॉ. सुधीर दीक्षित

मंजुल पब्लिशिंग हाउस

आभार

हम इन लोगों के आभारी हैं, जिन्होंने जाने – अनजाने, प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष रूप से इस पुस्तक को साकार बनाने में अपना योगदान दिया है :

रे और रूथ पीज़, डॉ. डेनिस वेटली, ट्रेवर डोल्बी, मैल्कम एडवर्ड्स, रॉन और टोबी हेल, डेब मेहरटेन्स, जिम कैथकार्ट, स्टीव राइट, ट्रिश गोडार्ड, केरी–एन केनरली, बर्ट न्यूटन, लिऑन बाइनर, रॉन टैकी, जेरी और कैथी ब्रेडबियर, कैथी कंटोलियॉन, ट्रेवर वेल्ट, केविन फ्रेंज़र, एलन गार्नर, ब्रायन ट्रेसी, जेरी हैटन, जॉन हेपवर्थ, ग्लेन फ्रेज़र, डेविड स्मिथ, सैली और ज्यॉफ़ बर्च, डोरी साइमंड्स, डेसिमा मैकॉले, इयान और जोएबॉट, नॉर्मन और ग्लेंडा लियोनार्ड।

विषय-सूची

प्रस्तावना

मानव स्वभाव के तीन आधारभूत सत्य
1. महत्वपूर्ण अनुभव करने का महत्व
2. लोगों की मूल रुचि खुद में होती है
3. प्रकृति का समान प्रतिफल का नियम
सार

खंड अ. लोगों को महत्वपूर्ण अनुभव कराना
1. सच्ची प्रशंसा कैसे करें
2. प्रभावी ढंग से कैसे सुनें
3. 'धन्यवाद' कैसे दें
4. लोगों के नाम कैसे याद रखें
सार

खंड ब. बेहतरीन वक्ता कैसे बनें
5. लोगों के साथ बातें कैसे करें (और बेहद दिलचस्प कैसे बनें)
6. बेहतरीन सवाल कैसे पूछें
7. बातचीत कैसे शुरू करें
8. बातचीत कैसे जारी रखें
9. अपनी बातों में दूसरों की दिलचस्पी कैसे जगाएँ
10. लोगों को अपने बारे में तत्काल सकारात्मक कैसे बनाएँ
11. लोगों के साथ परानुभूति कैसे रखें
12. सबके साथ सहमत कैसे हों (अपने आलोचकों के साथ भी)
13. अपने आसपास सकारात्मक 'आभामंडल' कैसे बनाएँ
14. लोगों के लिए 'हाँ' कहना आसान कैसे बनाएँ

15. कैसे बोलें, ताकि पुरुष सुनें
16. कैसे बोलें, ताकि महिलाएँ सुनें
17. 17 शक्तिहीन वाक्यांश, जिन्हें आपको अपनी शब्दावली से निकाल देना चाहिए
18. 12 सबसे सशक्त शब्द
19. नकारात्मक वाक्यों को सकारात्मक में बदल दें
20. डर और चिंता का मुक़ाबला कैसे करें
सार

खंड स. बिज़नेस प्रस्तुति देना
21. यादगार पहली छाप कैसे छोड़ें
22. बिज़नेस में आलोचना से कैसे निबटें
23. टेलीफ़ोन पर जवाब देने का सबसे प्रभावी तरीक़ा
24. आलोचना या फटकार कैसे लगाएँ
25. प्रभावी भाषण कैसे दें
26. विजुअल प्रज़ेन्टेशन का इस्तेमाल कैसे करें
27. बातचीत के समय कहाँ बैठें
28. बॉडी लैंग्वेज की 10 विजयी रणनीतियाँ
सार
समापन

प्रस्तावना

हम सभी उन लोगों को देखकर दंग रह जाते हैं, जिनमें किसी भी अपरिचित जगह जाकर अनजान लोगों के साथ सकारात्मक बातचीत करने की स्वाभाविक योग्यता होती है। अक्सर यह माना जाता है कि यह प्रतिभा जन्मजात होती है, जिसकी वजह से ये लोग 'करिश्माई व्यक्तित्व' के धनी बन जाते हैं । हालाँकि कुछ लोग उनके गुणों के बारे में हैरानी से सोचते हैं, लेकिन ज़्यादातर यह मान लेते हैं कि यह गुण 'जन्मजात' होगा । सच्चाई तो यह है कि प्रभावशाली लोगों का यह 'करिश्मा' पैदाइशी नहीं होता है। यह तो सीखी हुई योग्यता होती है और किसी भी अन्य सीखी हुई योग्यता की तरह इसे भी सीखा जा सकता है, निखारा जा सकता है और आदर्श बनाया जा सकता है, बशर्ते आपके पास सही जानकारी और सीखने का संकल्प हो ।

हर व्यक्ति के साथ प्रभावशाली बनने के लिए आपको जिन योग्यताओं की ज़रूरत है, इक्कीसवीं सदी का लोक-व्यवहार नामक यह पुस्तक आपको वे सभी योग्यताएँ प्रदान करेगी । जब आप इन योग्यताओं कोसीखकर इन्हें अपने जीवन में उतार लेंगे, तो आपकी लोकप्रियता काफ़ी बढ़ जाएगी । हैरान न हों, अगर लोग यह पूछने लगें, "आपने इतनी सफलतापूर्वक बात करने की कला कहाँ सीखी ? " अगर वे नहीं पूछते हैं, तब भी वे निश्चित रूप से मन ही मन इस बारे में सोच रहे होंगे, जिस तरह कभी आप सोचा करते थे ।

यह पुस्तक उन अनिवार्य योग्यताओं के बारे में है, जिनके द्वारा आप लोक–व्यवहार में असाधारण सफलता हासिल कर सकते हैं। हमने इसे इस तरह से तैयार किया है, ताकि आप इसे किसी भी पन्ने से खोलकर तत्काल एक नई योग्यता सीख सकते हैं। हर अध्याय में हम किसी योग्यता के बारे में सीधे मुद्दे पर बात करते हैं, एक उदाहरण देते हैं और फिर अपनी बात ख़त्म कर देते हैं। इस प्रस्तावना की तरह।

एलन और बारबरा पीज़

आधी दूर की सराय

इटली में वेनिस और वेरोना शहरों के बीच एक ख़ूबसूरत पहाड़ी पर एक छोटी सराय थी। एक रात को वहाँ एक यात्री आकर ठहरा।

सराय के मालिक ने उससे पूछा, “आप कहाँ जा रहे हैं? ”

यात्री ने जवाब दिया, “मैं वेनिस का हूँ और वेरोना रहने जा रहा हूँ। मुझे यह बताएँ कि वेरोना में रहने वाले लोग कैसे हैं ? ”

सराय के मालिक ने पूछा, “आपको वेनिस में रहने वाले लोग कैसे लगे ? ”

“ वे बहुत बुरे थे । ” यात्री ने कहा, “ वे निष्ठुर, भावहीन और दूर - दूर रहते हैं । किसी की मदद करने के लिए वे एक उंगली भी नहीं उठाते हैं । इसीलिए मैं उस जगह को छोड़कर वेरोना रहने जा रहा हूँ । ”

“ हूँ...” सराय का मालिक बुदबुदाया, "तब तो आपको वेरोना में रहना पसंद नहीं आएगा... वहाँ के लोग भी ऐसे ही हैं । "

सराय के मालिक की बात सुनकर यात्री निराश हो गया और अपने कमरे में चला गया ।

उसी रात को सराय में एक और यात्री रात गुज़ारने आया।

सराय के मालिक ने उससे पूछा, "आप कहाँ जा रहे हैं ? "

दूसरे यात्री ने जवाब दिया, “ मैं वेरोना का हूँ और वेनिस रहने जा रहा हूँ । वेरोना में जो लोग रहते हैं, वे कैसे हैं ?”

सराय के मालिक ने पूछा, “पहले आप बताएँ कि वेरोना के लोग कैसे थे ? ”

यात्री ने कहा, "वै बहुत बढ़िया हैं। वे भलेमानस, मिलनसार, दोस्ताना और मददगार हैं । मैंने बड़े दुखी मन से वह शहर छोड़ा है । "

यह सुनकर सराय का मालिक बोला, " तब तो आपको वेरोना में रहना बहुत अच्छा लगेगा। वहाँ के लोग भी ऐसे ही हैं । ”

सबक़

आप दूसरों के साथ जैसा व्यवहार करते हैं, वे उसी के अनुरूप प्रतिक्रिया करते हैं।

मानव स्वभाव के तीन आधारभूत सत्य

1. महत्वपूर्ण अनुभव करने का महत्व

मानव स्वभाव की सबसे बड़ी ज़रूरतें हैं महत्वपूर्ण अनुभव करना, सम्मान पाना और प्रशंसा पाना।

-थॉमस ड्यूई

महत्वपूर्ण अनुभव करने की मानवीय आवश्यकता भूख जैसी शारीरिक आवश्यकताओं से ज़्यादा ऊँची होती है, क्योंकि खाना खाने के बाद व्यक्ति की भूख मिट जाती है। महत्वपूर्ण अनुभव करने की आवश्यकता प्रेम की आवश्यकता से भी ज़्यादा ऊँची है, क्योंकि जब प्रेम हासिल हो जाता है, तो वह आवश्यकता भी तृप्त हो जाती है। यह आवश्यकता सुरक्षा से भी ज़्यादा ऊँची है, क्योंकि जब व्यक्ति सुरक्षित होता है, तो सुरक्षा का मुद्दा महत्वपूर्ण नहीं रह जाता है।

महत्वपूर्ण अनुभव करने की इच्छा सबसे प्रबल मानवीय इच्छा है और यह एक ऐसा गुण है, जो हमें जानवरों से अलग करता है। इसी वजह से लोग किसी ख़ास ब्रांड के कपड़े पहनते हैं, नई 'लेटेस्ट' ' कारेंख़रीदते हैं, अपने दरवाज़े की नेमप्लेट पर उपाधियाँ लिखवाते हैं या अपने बच्चों के बारे में डींगें हाँकते हैं। यही वह प्रमुख कारण है, जिसकी वजह से बच्चे गली के गैंग में शामिल होते हैं। कुछ लोग तो कुख्यात बनने की चाह में अपराधी या ख़ूनी तक बन जाते हैं।

वैवाहिक अध्ययनों में यह पाया गया है कि महिलाओं के दीर्घकालीन संबंध तोड़ने का प्रमुख कारण दुर्व्यवहार, क्रूरता या शोषण नहीं होता है - असली कारण तो प्रशंसा का अभाव होता है। महत्व पाने और सराहे जाने की इच्छा सबसे शक्तिशाली होती है और आप किसी को जितना महत्वपूर्ण अनुभव कराएँगे, वह आपके प्रति उतना ही सकारात्मक व्यवहार करेगा।

2. लोगों की मूल रुचि ख़ुद में होती है

दूसरे आपमें जितनी ज़्यादा रुचि रखते हैं, उससे ज़्यादा रुचि ख़ुद में रखते हैं, इसलिए उनके साथ बातचीत करते समय आपका प्रमुख लक्ष्य यह होना चाहिए कि आप अपने बारे में

नहीं, बल्कि उनके बारे में बातें करें।

उदाहरण के लिए, आपको इस बारे में बातचीत करनी चाहिए :

उनकी भावनाएँ

उनके परिवार

उनके मित्र

उनकी प्रतिष्ठा

उनकी आवश्यकताएँ

उनके विचार

उनकी वस्तुएँ

कभी भी अपने बारे में बातें न करें - जब तक कि वे ख़ुद आपके बारे में न पूछें।

दूसरे शब्दों में. मूलभूत बात यह है कि लोगों की दिलचस्पी सिर्फ़ और सिर्फ़ ख़ुद में होती है। उनकी दिलचस्पी इस बात में होती है कि 'इसमें मेरे लिए क्या है। ' लोक–व्यवहार में सफल होने के लिए आपको इस नियम को मानवीय संबंधों की बुनियाद मान लेना चाहिए। और अगर कोई आपके बारे में नहीं पूछता है, तो इसका मतलब यह है कि उसकी आपमें दिलचस्पी नहीं है, इसलिए बेहतर यही होगा कि आप अपने बारे में चर्चा न छेड़ें।

कुछ लोग मानव स्वभाव के इस मूलभूत सिद्धांत से निराश हो जाते हैं और दूसरों को स्वार्थी मानते हैं। यह सोचना फ़ैशन में है कि हमें देते समय बदले में कुछ पाने की आशा नहीं करनी चाहिए। निस्वार्थ भाव से देने वाले ज़्यादातर लोग इस आधारभूत नियम पर चलते हैं, "आप जो देंगे, वह किसी न किसी तरह, किसी न किसी समय, सूद समेत आपके पास वापस लौट आएगा। " लेकिन सच्चाई तो यह है कि जीवन में हमारा हर काम आत्म–रुचि या स्वार्थ द्वारा प्रेरित होता है आप परोपकारी संस्था को जो दान देते हैं, वह भी आत्म - रुचि द्वारा प्रेरित होता है, क्योंकि दान देते समय आप उदारता की भावना महसूस करते हैं। निष्कर्ष यह है कि गोपनीय दान करने के बावजूद आपको उसका पुरस्कार मिल जाता है। मदर टेरेसा ने दूसरों की सेवा में अपना पूरा जीवन लगा दिया, ताकि वे ईश्वर की सेवा करने की संतुष्टि महसूस कर सकें। और ये सभी काम नकारात्मक नहीं, सकारात्मक हैं।

जो लोग दूसरों से यह अपेक्षा रखते हैं कि वे ख़ुद में रुचि लेना छोड़ दें, वे लगातार निराश होते हैं और मानव स्वभाव पर दुखी होते रहते हैं।

इसके बारे में शर्मिंदगी महसूस करने या माफ़ी माँगने की कोई ज़रूरत नहीं है - ज़िंदगी इसी तरह चलती है। ख़ुद के लिए काम करना आत्म-रक्षा का सहज भाव है, जो

हमारे मन में गहराई तक रचा - बसा है। यह शुरुआत से ही इंसानों का गुण रहा है । यह आत्म - रक्षा का आधार है । हम सभी अपने स्वार्थ को सबसे पहले रखते हैं, यह जानना लोक - व्यवहार में सफलता पाने की प्रमुख कुंजी है।

सम्मान और सराहना करके लोगों को महत्वपूर्ण
महसूस कराने का अभ्यास तीस दिनों तक हर रोज़
करेंगे, तो यह आपकी स्थायी आदत बन जाएगी ।

3. प्रकृति का समान प्रतिफल का नियम

इंसान के अवचेतन मन में एक प्रबल इच्छा होती है कि उसे जो दिया गया है, वह भी बदले में उतने ही मूल्य की कोई चीज़ लौटाए । अगर आपने किसी को उसकी कोई मनपसंद चीज़ दी है, तो वह भी बदले में आपको कोई ऐसी चीज़ देना चाहेगा या कोई ऐसा काम करना चाहेगा, जो आपको पसंद आए । उदाहरण के लिए, अगर किसी व्यक्ति को अपने ऐसे मित्र का कार्ड मिलता है. जिसे उसने कार्ड नहीं भेजा था, तो उसके मन में तत्काल अपने उस मित्र को कार्ड भेजने की इच्छा जाग जाएगी और वह तुरंत कार्ड भेजने की कोशिश करेगा ।

जब आप किसी पर उपकार करते हैं, तो वह आम तौर पर इसका बदला चुकाने के अवसर की तलाश में रहेगा । अगर आप किसी की प्रशंसा में कोई बात कहते हैं, तो वह न सिर्फ़ आपको पसंद करेगा, बल्कि इसके बदले में आपकी प्रशंसा करने की कोशिश भी करेगा । लेकिन अगर आप अलग - थलग या एकांतप्रिय दिखेंगे, तोलोग आपको ग़ैर - दोस्ताना मान लेंगे और आपके साथ दोस्ताना व्यवहार नहीं करेंगे । अगर आप उदासीन रहते हैं, तो लोग आपको रूखा या बेपरवाह मान लेंगे और आपके साथ भी वैसा ही व्यवहार करेंगे हैं, अगर आप किसी का अपमान करते हैं, तो उसके मन में उसका बदला चुकाने की इच्छा जाग जाती है। जब आप कोई नकारात्मक काम करते हैं, तो आपको बदले में उससे भी ज़्यादा नकारात्मक चीज़ मिलती है। बहरहाल, जब आप कोई सकारात्मक काम करते हैं, तो किसी न किसी मोड़ पर आपको बदले में सकारात्मक चीज़ मिलेगी। यह प्रकृति का नियम है, जो शायद ही कभी असफल होता है ।

लोकप्रिय बनने के लिए किसी न किसी तरह लोगों को यह एहसास कराएँ कि वे आपसे ज़्यादा महत्वपूर्ण हैं। अगर आप इस तरह व्यवहार करेंगे कि आप उनसे बेहतर हैं, तो वे या तो हीन भावना से ग्रस्त हो जाएँगे या फिर आपसे ईर्ष्या करने लगेंगे। यह सकारात्मक संबंध बनाने के लिए हानिकारक है।

उदाहरण के लिए, अगर आपको किसी दिन किसी रेस्तराँ में बहुत अच्छा खाना मिलता है या स्टोर में सेल्समैन आपके हाल - चाल पूछता है या हवाई जहाज़ में सफ़ाई - कर्मचारी आपके गंदे बर्तन ले जाती है, तो मुस्कराकर उसके शिष्टाचार के लिए उसे धन्यवाद दें।

जब आप इन तीनों आधारभूत पहलुओं को समझ लेंगे और स्वीकार कर लेंगे, तो आप यह देखकर हैरान रह जाएँगे कि आपमें दूसरों को प्रभावित करने की आश्चर्यजनक शक्ति आ गई है।

सार

1. **मानव स्वभाव की सबसे प्रबल इच्छा महत्वपूर्ण अनुभव करना और प्रशंसा पाना है**
   - आप किसी को जितना महत्वपूर्ण अनुभव कराएँगे, वह आपके प्रति उतना ही सकारात्मक व्यवहार करेगा।
2. **लोगों की मूलभूत रुचि ख़ुद में होती है**
   - लोगों के साथ व्यवहार करते समय यह विचार करें कि वे क्या सोचते हैं और वे क्या चाहते हैं।
3. **प्रकृति का समान प्रतिफल का नियम**
   - आप जो भी चीज़ देंगे, बदले में कभी न कमी, कहीं न कहीं आपको वही चीज़ कई गुना होकर वापस मिलेगी।

खंड अ

लोगों को महत्वपूर्ण अनुभव कराना

1

सच्ची प्रशंसा कैसे करें

शोध से पता चला है कि जब आप लोगों की प्रशंसा करते हैं, तो वे आपको सहानुभूतिपूर्ण, समझदार और आकर्षक समझते हैं । इसलिए अपने जीवनसाथी, सहकर्मियों, कर्मचारियों, बॉस, मिलने वालों, ग्राहकों,डाकिए, माली, बच्चों की प्रशंसा करें । हर एक की प्रशंसा करें! हर व्यक्ति में कुछ न कुछ ऐसा होता है, जिसके लिए आप उसकी तारीफ़ कर सकते हैं, भले ही वह आपको कितना ही तुच्छ या महत्वहीन लगता हो। हम इस बात की गारंटी देते हैं कि अगर आप नियमित रूप से हर एक को ख़ास अनुभव कराने की कोशिश करते हैं, तो आपके सामने एक नया और अलग संसार खुल जाएगा ।

प्रशंसा व्यक्त करने का सबसे सामान्य तरीक़ा किसी के मुँह पर उसके बारे में सकारात्मक टिप्पणी करना है। इस तरह की प्रशंसा उस व्यक्ति को सीधे- - सीधे यह बात बता देती है कि आप उसके व्यवहार, हुलिए या वस्तुओं की प्रशंसा करते हैं।

उदाहरण के लिए :

व्यवहार : आप बहुत अच्छे प्रशिक्षक हैं।

हुलिया : आपकी हेयरस्टाइल अच्छी है।

वस्तुएँ : मुझे आपका बगीचा अच्छा लगता है।

इन तीनों में से व्यवहार के बारे में की गई प्रशंसा का सबसे ज़्यादा प्रभाव होता है । इस तरह की प्रशंसा दो तकनीकों के प्रयोग से ज़्यादा असरदार बन जाती है :

1. व्यक्ति के नाम का प्रयोग

व्यक्ति के नाम के इस्तेमाल से वह बातचीत में ज़्यादा रुचि लेने लगता है। इस वजह से वह नाम के बाद वाली बात को ध्यान से सुनता है । जब भी आप कोई महत्वपूर्ण बात कहने वाले हो, तो उससे पहले श्रोता का नाम ज़रूर लें । इससे इस बात की संभावना बढ़ जाती है कि वह आपकी उस बात को सुनेगा और याद भी रखेगा ।

2. क्या / क्यों तकनीक

अधिकांश प्रशंसात्मक टिप्पणियाँ इसलिए असफल हो जाती हैं, क्योंकि वे यह तो बताती हैं कि क्या पसंद है, लेकिन यह नहीं बताती हैं कि क्यों पसंद है। प्रशंसा का प्रभाव सच्चाई पर निर्भर करता है । अगर आप यहसिर्फ़ बताते हैं कि आपको क्या पसंद है, तो अक्सर यह चापलूसी लगती है और चापलूसी कभी काम नहीं करती है। इसलिए हमेशा बताएँ कि आपको वह चीज़ क्यों पसंद है । उदाहरण के लिए:

व्यवहार : '<u>एलन</u>, आप बहुत अच्छे प्रशिक्षक हैं, *<u>क्योंकि</u>* आप हममें से हर एक पर व्यक्तिगत ध्यान देते हैं।'

हुलिया : '<u>स्यू</u>, आपकी हेयरस्टाइल बहुत प्यारी है, *<u>क्योंकि</u>* इससे आपकी आँखें उभरकर दिखती हैं।'

वस्तुएँ : '<u>जॉन</u>, आपका बगीचा सुंदर है, *<u>क्योंकि</u>* यह माहौल के साथ बहुत अच्छी तरह मेल खाता है।'

नाम लेने की आदत डालें, लोगों को बताएँ कि आपको उनमें क्या पसंद है और क्यों पसंद है । इससे वे आपको और आपकी कही बातों को काफी लंबे समय तक याद रखेंगे । अगर आप सचमुच वैसा महसूस नहीं करते हों, तो प्रशंसा न करें । यह चापलूसी है, जो आसानी से पहचान में आ जाती है । चापलूसी का मतलब दूसरे व्यक्ति को ठीक वही बताना है, जो वह अपने बारे में सोचता है ।

तीसरे व्यक्ति के माध्यम से प्रशंसा

इस तरह की प्रशंसा प्रत्यक्ष न होकर किसी तीसरे व्यक्ति के माध्यम से पहुँचाई जाती है । आप जिसकी प्रशंसा कर रहे हैं, अगर आप उससे बातें न कर रहे हों, लेकिन वह आपकी प्रशंसा सुन सकता हो, तब भी आपकी बात इसी श्रेणी में आती है । आप जिसकी प्रशंसा करना चाहते हों, उसके सबसे अच्छे दोस्त या किसी बातूनी व्यक्ति के सामने उसकी तारीफ़ कर दें। वह उस तारीफ़ को निश्चित रूप से सही व्यक्ति तक पहुँचा देगा । निजी बातचीत में होने वाली प्रशंसा के बजाय इस तरह से होने वाली सार्वजनिक प्रशंसा को

ज़्यादा विश्वसनीय और महत्वपूर्ण माना जाता है।

प्रशंसा पहुँचाना

इसमें आप प्रशंसा नहीं करते हैं, बल्कि किसी और का संदेश पहुँचाते हैं। आप सामने वाले को यह बताते हैं कि किसी और को उसका व्यवहार, हुलिया या वस्तुएँ क्यों पसंद हैं।

उदाहरण के लिए :

" बॉब - जॉन ने मुझसे कहा है कि आप क्लब के सबसे अच्छे खिलाड़ी हैं, क्योंकि आप हारते नहीं हैं। आपकी सफलता का राज़ क्या है ? "

इंटरव्यू के लिए संभावित ग्राहक को फ़ोन करने वाला बिज़नेसमैन कह सकता है :

" मिस्टर जॉनसन, मैंने सुना है कि आप शहर के सबसे अच्छे अकाउंटेंट हैं, क्योंकि आप परिणाम हासिल करते हैं। क्या यह सही है ? "

इससे तनाव कम होता है और आम तौर पर सामने वाला हँस देता है।

प्रशंसा को कैसे स्वीकार करें

जब कोई आपकी प्रशंसा करे, तो :

1. स्वीकार करें
2. प्रशंसा करने के लिए उसे धन्यवाद दें
3. अपनी सद्भावना साबित करें

उदाहरण के लिए :

काइली : ''एन, आज तुम्हारी कार बड़ी अच्छी दिख रही है।''

एन : ''शुक्रिया काइली। मैंने आज सुबह ही इसे धोया है और पॉलिश किया है। मुझे ख़ुशी हुई कि इस तरफ़ तुम्हारा ध्यान गया! मुझे यह सुनकर अच्छा लगा।''

जब आप प्रशंसा को स्वीकार कर लेते हैं, तो दूसरे जान जाते हैं कि आपकी आत्म - छवि अच्छी है। प्रशंसा को नकारने का आम तौर पर यह मतलब निकाला जाता है कि आप प्रशंसा करने वाले को ही अस्वीकार कर रहे हैं।

अभी से यह आदत डाल लें कि आप व्यवहार, हुलिए या वस्तुओं के लिए हर दिन तीन लोगों की प्रशंसा करेंगे। उनकी प्रतिक्रिया पर गौर करें। आपको यह जल्दी ही पता चल जाएगा कि प्रशंसा करना प्रशंसा पाने से ज़्यादा फ़ायदे का सौदा होता है।

2

प्रभावी ढंग से कैसे सुनें

हम सभी अच्छे वक्ताओं को जानते हैं, लेकिन हम अच्छे श्रोताओं के साथ समय बिताना चाहते हैं। मनमोहक वक्ता वह होता है, जो किसी दूसरे के बोलते समय पूरे ध्यान से सुनता है।

अच्छे वक्ताओं की तुलना में अच्छे श्रोताओं की पहली छाप ज़्यादा अच्छी पड़ती है। 40 प्रतिशत लोग डॉक्टर के पास बीमारी का इलाज करवाने नहीं जाते हैं बल्कि इसलिए जाते हैं, क्योंकि वे चाहते हैं कि कोई उनकी बात सुने।

अधिकांश मामलों में, गुस्सैल ग्राहक, असंतुष्ट कर्मचारी और रूठे मित्र सिर्फ़ यह चाहते हैं कि कोई उनकी समस्याओं के बारे में सुन ले।

यदि आप अच्छे वक्ता बनना चाहते हैं, तो पहले अच्छे श्रोता बने।

हम जितनी तेज़ी से सुन सकते हैं, उससे तीन गुना तेज़ी से सोच सकते हैं। इसलिए ज़्यादातर लोगों को प्रभावी ढंग से सुनने में मुश्किल आती है। बिज़नेस में पहला क़दम खुद को और फिर अपने विचार, प्रॉडक्ट, सेवा या प्रस्ताव को बेचना होता हैं। इस अवस्था को 'सुनने की अवस्था' कहा जाता है। आपका लक्ष्य यहहोना चाहिए कि आप पहले तो अपनी अच्छी छवि बना लें और फिर अपने प्रॉस्पेक्ट्स तथा उनकी आवश्यकताओं के बारे में प्रासंगिक सवाल पूछें, ताकि आपको उनकी प्रमुख इच्छाओं या 'हॉट बटन ' का पता चल जाए।

सुनने के 5 स्वर्णिम नियम

1. ' सक्रियता से सुनना ' सीखें

'स सक्रियता से सुनना' दूसरों को बोलते रहने के लिए प्रोत्साहित करने का अद्भुत तरीक़ा है । इससे आप यह भी सुनिश्चित कर लेते हैं कि आप सामने वाले की बात समझ गए हैं।

'सक्रियता से सुनने ' के लिए आपको सिर्फ़ सामने वाले की बात को अपने शब्दों में संक्षेप में दोहराना है, जिसमें पहला शब्द 'आप' होना चाहिए ।

इसका एक उदाहरण देखिए:

मार्क : ''मेरी कंपनी में 1200 कर्मचारी हैं, इसलिए आगे निकल पाना सचमुच मुश्किल है।''

मेलिसा : ''आप वाक़ई कुंठित महसूस कर रहे हैं।'' (सक्रियता से सुनना)

मार्क : ''बिलकुल सही। मैं प्रमोशन के इंटरव्यू तो बहुत देता हूँ, लेकिन मेरा प्रमोशन हो ही नहीं पाता है।''

मेलिसा : ''आपको लगता है कि आपको नज़रअंदाज़ किया जा रहा है।'' (सक्रियता से सुनना)

मार्क : ''बिलकुल। अगर अधिकारियों को लगता है कि मैं इस लायक़ नहीं हूँ, तो उन्हें मुझे यह बात साफ़-साफ़ बता देनी चाहिए।''

मेलिसा : ''आप चाहते हैं कि दूसरे आपके साथ ईमानदारी से पेश आएँ।''

मार्क : ''यह सही है! यही नहीं ... (आदि।)''

अगर आपको लगता है कि आप किसी की बात ठीक से नहीं सुन पाए हैं, तो आखिर में यह भी जोड़ दें, " क्या मैं सही हूँ ? ”

उदाहरण के लिए :

लिसा : ''आप चाहते हैं कि दूसरे आपके साथ ईमानदारी से पेश आएँ। क्या मैं सही हूँ?''

जब आप सक्रियता से सुनते हैं, तो दूसरे खुलकर अपनी बात कह सकते हैं, क्योंकि आप अपनी राय नहीं दे रहे हैं या उनकी आलोचना नहीं कर रहे हैं। इसका यह भी मतलब है कि आप यह नहीं सोच रहे हैं कि आपको अगली बात क्या कहना है।

2. न्यूनतम प्रोत्साहक शब्दों का इस्तेमाल करें

जब सामने वाला बोल रहा हो, तो इन न्यूनतम प्रोत्साहक शब्दों का इस्तेमाल करके उसे बोलते रहने के लिए प्रोत्साहित करें :

अच्छा ...

हूँ, ओह ...

सचमुच?

फिर क्या हुआ ...

न्यूनतम प्रोत्साहक शब्द सामने वाले की बातों और दी जाने वाली जानकारी को तीन गुना बढ़ा सकते हैं।

3. सामने वाले से नज़रें मिलाएँ

जब तक सामने वाला आपसे नज़रें मिलाता रहे, तब तक आप भी नज़रें मिलाते रहें। किसी व्यक्ति की निगाह का प्रतिबिंबन करने से तालमेल बनता है।

4. सुनते समय सामने वाले की तरफ़ झुकें

हम उन लोगों से दूर झुकते हैं या पीछे हटते हैं, जिन्हें हम पसंद नहीं करते हैं या जिनसे हम ऊब जाते हैं। हैं। आगे की तरफ़ झुकें - यह दिखाएँ कि आप रुचि ले रहे हैं।

5. वक्ता की बात में बाधा न डालें, उसी मुद्दे पर बोलें

विषय बदलने की जल्दबाज़ी न करें। उन्हें अपनी बात पूरी कर लेने दें।

3

‘धन्यवाद’ कैसे

कुछ लोगों को ‘धन्यवाद ’ देना बहुत छोटी बात लग सकती है, लेकिन रिश्ते बनाने की कला में यह सबसे सशक्त उपाय है। जहाँ भी संभव हो, लोगों को धन्यवाद देने के मौक़ों की तलाश करें।

प्रभावी ‘ ‘धन्यबाद‘ की **4** कुंजियाँ

1. स्पष्टता से धन्यवाद दें

जब आप स्पष्टता से धन्यवाद देते हैं, तो सामने वाले के मन में कोई शंका नहीं रह जाती है कि आप सचमुच धन्यवाद देना चाहते हैं। ख़ुश होकर धन्यवाद दें। जब आप सार्वजनिक रूप से किसी को धन्यवाद देते हैं, तो यह ज़्यादा प्रभावी बन जाता है।

2. सामने वाले की तरफ देखें और उसे छुएँ

सामने वाले के साथ नज़रें मिलाने से आपकी ईमानदारी पता चलती है। अगर आप उसकी कोहनी को हल्के से छू देंगे, तो इससे आपके धन्यवाद को बल मिलेगा और वह ज़्यादा यादगार बन जाएगा।

3. सामने वाले के नाम का इस्तेमाल करें

नाम बोलकर अपने धन्यवाद को व्यक्तिगत बनाएँ। सिर्फ़ "धन्यावाद" कहने के बजाय "धन्यवाद, सूज़न ” कहना ज़्यादा असरदार होता है।

4. ‘ धन्यवाद ‘ की लिखित चिट्ठी भेजें

जब ऐसा करना संभव हो, तो यह ‘धन्यवाद‘ देने का सबसे अच्छा तरीक़ा है । आमने – सामने दिया जाने वाला ‘धन्यवाद‘ इसके बाद आता है और इसके बाद टेलीफ़ोन पर दिए गए ‘धन्यवाद‘ ‘ की बारी आती है। और ई- मेल का धन्यवाद कुछ न कहने से ज़्यादा अच्छा होता है।

जब आप किसी को धन्यवाद दें, तो पूरी ईमानदारी से दें। उसे यह जता दें कि आपका धन्यवाद सच्चा है । अगर आप सच नहीं बोलेंगे, तो आपकी देहभाषा सच्चाई बता देगी । धन्यवाद बाँटते रहें । धन्यवाद देने के अवसरों की तलाश करते रहें, चाहे मुद्दा कितना ही छोटा या अस्पष्ट क्यों न हो ।

4

लोगों के नाम कैसे याद रखें

हर व्यक्ति के लिए उसका नाम दुनिया की सबसे मधुर ध्वनि है। उसके लिए यह उसके समूचे स्वरूप का प्रतीक है। अध्ययनों से पता चलता है कि जब किसी व्यक्ति के नाम से कोई वाक्य शुरू होता है, तो वह उसे पूरे ध्यान से सुनता है।

हममें से ज़्यादातर लोग जब पहली बार मिलते हैं, तो हम लोगों के नाम याद नहीं रख पाते हैं। ऐसा इसलिए होता है, क्योंकि हम यही सोचते रहते हैं कि सामने वाले पर हमारा कैसा प्रभाव पड़ रहा है। इसी चिंता की वजह से हम उसका नाम तक नहीं सुन पाते हैं। ऐसा नहीं है कि हम उसका नाम भूल जाते हैं – दरअसल हम उसका नाम सुनते ही नहीं हैं।

यहाँ याददाश्त बढ़ाने के तीन सशक्त क़दम बताए जा रहे हैं :

पहला कदम : नाम दोहराएँ

जब आपका परिचय किसी नए व्यक्ति से कराया जाए, तो दो बार जोर से उसका नाम लेकर यह पक्का कर लें कि आपने सही नाम सुना है। इससे आपको नाम याद करने का मौक़ा भी मिल जाता है। अगर आपका परिचय सूज़न से कराया जाता है, तो कहें, सूज़न... आपसे मिलकर अच्छा लगा, सूज़न। " अगर नाम थोड़ा मुश्किल हो, तो सामने वाले से इसकी स्पेलिंग पूछ लें। इससे आपको नाम याद करने का और ज़्यादासमय मिल जाता है।

दूसरा क़दम : नाम को किसी चीज में बदल लें

नाम याद रखना इसलिए मुश्किल होता है, क्योंकि यह ठोस चीज़ नहीं होती है, जिसकी दिमाग में तस्वीर बन सके। किसी व्यक्ति का नाम याद करने के लिए अपने दिमाग में ऐसी

तस्वीर बना लें, जो उसके नाम से मेल खाती हो। मसलन ' बारबरा ' नाम ' बार्ब्ड वायर ' (कँटीले तार) जैसा सुनाई देता है, ' जैक ' कार के जैक जैसा लगता है और ' कैथी ' के लिए ' कैट ' यानी बिल्ली की कल्पना करें।

तीसरा क़दम : हास्यास्पद दृश्य की कल्पना करें

इसके बाद यह कल्पना करें कि वह वस्तु हास्यास्पद तरीके से उस व्यक्ति के किसी विशिष्ट या असामान्य अंग से जुड़ी हुई है। उदाहरण के लिए, अगर बारबरा की नाक सामान्य से ज़्यादा लंबी है, तो यह कल्पना करें कि उसकी नाक में काँटेदार तार बँधा है और आप उसे पकड़कर बारबरा को अपने पीछे - पीछे घुमा रहे हैं। अगर जैक की ठुड्डी ज़्यादा उभरी हुई है, तो कल्पना करें कि जैक लगाकर उसे ऊपर किया जा रहा है। अगर कैथी के कान में बालियाँ पहनने के लिए तीन छेद हैं, तो कल्पना करें कि बिल्ली अपने पंजों के बलउसके कानों से लटक रही है। रहस्य यह है – दृश्य जितना ज़्यादा हास्यास्पद होगा, उसे याद रखना उतना ही आसान होगा।

आगे पुरुषों और महिलाओं के 50 सबसे सामान्य नामों की सूची दी गई है। इस सूची में हमने बताया है कि इन नामों को तत्काल याद करने के लिए किन ठोस तस्वीरों का इस्तेमाल किया जा सकता है। इन तस्वीरों का इस्तेमाल शुरू कर दें। जब आप ऐसा करेंगे, तो हर व्यक्ति आपको जीनियस मानने लगेगा। कभी किसी को यह न बताएँ कि आप नाम याद रखने में इतने निपुण कैसे बने, क्योंकि इससे आप अपने दोस्त खो सकते हैं - ख़ास तौर पर जब आप ब्रूस (गूज़ यानी हंस) और जेनिफ़र (चिन ऑफ़ फ़र यानी फर वाली ठुड्डी) से मिलेंगे।

पुरुषों के नाम याद रखने की कुंजी

ADAM	A dam, Adam's Apple
ADRIAN	A dream, A drain
ALAN	Ale, a lens
ALBERT	A belt
ALEX	Axe, legs
ANDRÉ	Entree
ANDREW	Ant drew
ANTHONY	Ant eating honey, anthem
ARNOLD	Arm hold
ARTHUR	Author
BARRY	Berry, bury
BEN	Bench, bend
BERT	Bird
BILL	$20 bill, duck bill
BOB	Blob, English bobby
BRIAN	Brain, iron
BRUCE	Bruise, goose
CAMERON	Camera
CARL	Car, curl
CHARLES	Prince Charles, charred
CHRIS	Xmas, Christ, cross
CLIFF	A cliff, cuff
COLIN	Collar, cold
DAMIAN	Dalmatian
DAN	Dance, den
DARRYL	Drill
DAVID	Davit, Star of David
DENNIS	the Menace, dentist
DICK	Deck
DON	Donald Duck, donkey
DOUG	Dig, dog
DUNCAN	Dunk, dunnycan, dungeon
EDWARD	Head of wood
EVAN	A van
FRANK	Frankenstein, frankfurter
FRED	Fred Flintstone, frayed
GARY	Carry, glory
GEORGE	Gorge
GERRY	Geriatric, jerry
GRAHAM	Grey, grey ham
GRANT	Granite
GREG	Keg, egg, grog
HARRY	Hairy
HENRY	Henry the 8th, hen
JACK	Car jack
JAMES	Jams
JEFF	Deaf, chef
JIM	Gym
JOE	Joke, joey
JOHN	Toilet
KEITH	Teeth, keys
KEN	Ken doll, can
KEVIN	Heaven, cave in
LARRY	Lairy, lariat
LOUIS	Louvres, lures
LUCAS	Low kiss
LUKE	Luke warm
MALCOLM	Welcome, milk
MARK	Marker, marking pen
MATTHEW	Mat threw
MIKE	Microphone
NEIL	Kneel, nail
NEVILLE	Never, Devil
NICK	A nick (cut), neck
PATRICK, PAT	Hat trick, pat
PAUL	Pole, pail
PETER	Egg beater, heater, peat
PHILLIP	Phillips screwdriver, flip
RALPH	A barking dog, raf
REG	Red, reach
RICHARD	Rich Heart
RICK	Rickshaw
ROBERT	Robber
ROBIN	Robin Hood
ROD	Rod, fishing rod
ROGER	Rager
RONALD, RON	Ronald MacDonald, run
ROY	Royal, toy
SAM	Sandwich
SIDNEY	Opera House, sit knee
SIMON	Sigh, Simple Simon
STAN	Stand
STEVE	Sleeve, steep
TED	Dead, bed, Teddy bear
TIM	Dim (stupid), tin
TOM	Tom cat, tom-tom drum
TONY	Toe knee
WARREN	Rabbit warren, warn
WAYNE	Whine, weighing
ZACK	Sack

महिलाओं के नाम याद रखने की कुंजी

ABIGAIL	A big ale
ADRIENNE	A drain
ALICE	Lice, Alice in Wonderland
AMANDA	Almond, A man
ANGELA	Angel
ANITA	Ant eater
ANN	Ant, add
ANNABEL	A new bell
ANNETTE	A net
AUDREY	A tree
BARBARA	Barbed wire, barber
BEATRICE	Beat rice
BELINDA	Blind
BEVERLEY	Beverage
BRENDA	Blender
CARMEL	Caramel
CAROL	Carol, Xmas carol
CHARLOTTE	The harlot
CHERYL	Cherry, chair
CHRISTINE	Christen, Xmas
CLAIRE	Eclair
CLAUDIA	Clawed, claws
COLLEEN	Collar, clean
CRYSTAL	Crystal
DAPHNE	Deaf knee
DAWN	Dawn
DEBBIE	Debutante, deputy
DEBRA	The Bra
DENISE	Dentist, the knees
DIANE	Dye, Lady Diane
ELIZABETH	Queen Elizabeth, lizard
EMMA	Armour, hammer
EVELYN	A violin
FIONA	Phoner, foamer
FLORENCE	Floor
GAIL	Gale
HEATHER	Heaven, feather
HELEN	Hell, helmet
JACKY	Car jack, jockey
JAN	Jam
JANE	Chain
JEAN	Jeans
JENNIFER	Chin of fur
JESSICA	Chase a car
JOAN	Joan Collins, joke
JUDY	Judo
KAREN	Carrot
KATE	Cake
KATHY	Catty, cat
KAY	Key
KIM	Kimono, Hymn
LAURA	Lord, lawn
LAVERNE	Love urn
LINDA	link, lint, lend
LISA	Leash, lizard
LOU	A loo, loop
LOUISE	Leaves
LUCILLE	Loose ear
LUCY	Loose
LYNDEL	Lentil
MARJORIE	Margarine
MARTINA	Martini
MARY	Merry, marry
MAUREEN	Moron
MAXINE	Maximum, Mad Max
MELISSA	Blister, miss her
MONICA	Harmonica
NICOLE	Nick, nickel
OLIVIA	A lover
PAM	Pan
PAT/RICIA	Pat, pat of butter
PENNY	Pen, penny
RACHEL	Rachet, rake
REBECCA	Beckon
ROBYN	Robin Hood
ROSEMARY	Rose, a merry rose
ROXANNE	Rocks
SALLY	Salad
SANDRA	Sand
SARAH	Sara Lee
SERENA	Serene, screamer
SHIRLEY	Shirley Temple
SONJA	Song, sonar
SOPHIE	Soapy, sofa
SUSAN	Soup, lazy susan
THERESA	Trees, Mother Theresa
VERONICA	Fur on her
VIRGINIA	Virgin
WENDY	Windy
YVETTE	A vet

सबसे सामान्य नाम याद रखने की कुंजी

ADAMS	A dam
ALLEN	Allen key, a lens
ARMSTRONG	Strong arm
BAKER	Baker, bakery
BARNES	Barn
BARRETT	Barrow, barrel
BENNETT	Bonnett, bent it
BLACK	Plaque
BRADY	Brandy, Brady bunch
BREWSTER	Rooster, brewery
BROWN	Brown, brownie
BURKE	Burp
BURNS	Burns, burner, sideburns
CAMPBELL	Camp bell, camp
CHANG	Chain, hang, shank
CLARK	Clerk, cloak, cluck
COLLINS	Joan Collins, collar
COOK	Cook, Captain Cook
COOPER	Copper, chicken coop
DAVIS	Davis cup, davits
DICKSON	Duck's son, son of dick
DOUGLAS	Dug, dog with glasses
EDWARDS	Head wood, head warts
EGAN	Eagle
EVANS	Heavens
FOSTER	Frosty, Fosters Beer
GALLAGAH	Galloper, galah
GRANT	Granite
GREEN	Golf green, greenhouse
GRIFFITHS	Grippers
HAMILTON	Ton of ham
HARRIS	Hairless
HENDERSON	Hen doors
HILL	Hill
HUGHES	Huge, hues
HUNT	Hunk, hump
JACKSON	Michael, car jack
JAMES	Jams
JOHNSON	Toilet (the John)
JONES	Jokes, cones
KELLY	Gallery, Ned Kelly
KENNEDY	Can of Tea
KING	King
KRAMER	Creamer
LAU	Loud
LAWSON	Law, lawman
LEE	Lei, lay
LEWIS	Louvres
LIM	Limp, limb
LYNCH	Lynching
McDONALD	Ronald McDonald
MARSHALL	Marshall, sheriff
MARTIN	Martini
MILLER	Miller, mill
MOORE	Mower
MURPHY	Mercy, murky
MURRAY	Marry, merry
NEWMAN	New man (price a head)
NORRIS	Nurse
O'BRIEN	A brain
PAGE	Bool or magazine page
PARKER	Parking meter
PEARCE	Pierce
POWERS	Power fist, power tool
PRESTON	Press, a ton-pressing
RICHARDS	Rich heart
ROBERTS	Robber, Robin Hood
ROGERS	Rods, Roy Rogers
RUSSELL	Wrestle
SCOTT	Scotsman
SIMPSON	Shrimp, Samson
SINGH	Sing, sink
SMITH	Blacksmith
STEELE	Steel bar, thief
STEWART	Stew, Steward
TAN	Suntan, tin
TAYLOR	Tailor, tail
THOMAS	Tom cat, Thomas train
TURNER	Tina, fitter and turner
WAGNER	Wagon, wagging tail
WALKER	A walker, the Phantom
WANG	Wham
WASHINGTON	Washing machine
WATSON	Wet suit
WEST	Wild west, vest
WHITE	Wide
WILLIAMS	A will with arms
WILSON	Whistle
WOODS	Woods, warts
ZAMMIT	Summit

सार

तकनीक **1.** सच्ची प्रशंसा कैसे करें

- सामने वाले के व्यवहार, हुलिए या वस्तुओं की प्रशंसा करें।
- बताएँ कि आपको क्या पसंद है और क्यों पसंद है।
- व्यक्ति के नाम से अपनी प्रशंसा शुरू करें।
- अगर कोई आपकी प्रशंसा करता है, तो उसे स्वीकार करें, उसे धन्यवाद दें और यह बताएँ कि आप प्रशंसा के लिए कृतज्ञ क्यों हैं।

तकनीक **2.** प्रभावी ढंग से कैसे सुनें

- 'सक्रियता से सुनने' का प्रयोग करें। सामने वाले की बात को अपने शब्दों में दोहराएँ और अपना वाक्य 'आप' शब्द से शुरू करें।
- वक्ता की बात में बाधा न डालें।
- मुद्दे से न भटकें।
- उसे अपनी बात पूरी करने दें।
- न्यूनतम प्रोत्साहक शब्दों का इस्तेमाल करें।

तकनीक **3. 'धन्यवाद'** कैसे दें

- स्पष्टता से धन्यवाद दें।
- जिस व्यक्ति को आप धन्यवाद दे रहे हैं, उससे नज़रें मिलाएँ और छुएँ।
- सामने वाले का नाम लें।
- धन्यवाद की लिखित चिट्ठी भेजें।

तकनीक **4.** लोगों के नाम कैसे याद रखें

- नाम दोहराएँ।

- नाम को किसी वस्तु में बदल लें।
- उनके सबसे विशिष्ट या असामान्य अंग से उस वस्तु के जुड़ाव की किसी हास्यास्पद तस्वीर की कल्पना करें।

खंड ब

बेहतरीन वक्ता कैसे बनें

5

लोगों के साथ बातें कैसे करें (और बेहद दिलचस्प कैसे बनें)

दिलचस्प समझे जाने वाले लोग सामने वाले के प्रिय विषय - यानी उसके ख़ुद के बारे में बातें करते हैं। ऐसा करने के तीन तरीक़े हैं:

1. दूसरों में दिलचस्पी लें और उन्हें अपने तथा अपनी रुचियों के बारे में बातें करने के लिए प्रोत्साहित करें।

किसी व्यक्ति को अफ़्रीका में एड्स से पीड़ितों की संख्या से ज़्यादा दिलचस्पी अपनी नाक के मुँहासे में होती है। अगर आप ख़ुद में दूसरों की दिलचस्पी जगाने की कोशिश करते रहेंगे, तो दस साल बाद भी आपके उतने दोस्त नहीं बन पाएँगे, जितने कि चार सप्ताह तक दूसरों में रुचि लेने से बन जाएँगे।

2. अपनी शब्दावली से 'मैं' और 'मेरा' शब्द हटा दें तथा इनकी जगह पर 'आप' और'आपका' रख दें।

यह न कहें :

> 'मैं जानता हूँ कि यह योजना बहुत सफल है, क्योंकि मेरे ग्राहकों ने मुझे बताया है कि मेरी सलाह से वे अपनी मनचाही चीज़ हासिल कर पाए।''

इसके बजाय यह कहें :

> 'यह क़दम उठाने के बाद आपको जो परिणाम मिलेंगे, उनसे आप रोमांचित हो जाएँगे, क्योंकि यह चीज़

आपका और आपके परिवार का इतने तरीक़ों से भला करेगी कि आप कल्पना भी नहीं कर सकते।'

3. सिर्फ़ सवाल पूछें, ताकि वे अपने बारे में बोल सकें

"आपकी छुट्टियाँ कैसी बीतीं?"

"आप इस इलाक़े में रहने कैसे आए?"

"आपके बेटे को नए स्कूल में कैसा लग रहा है?"

"आपको क्या लगता है, अगला चुनाव कौन जीतेगा?"

"आप (जो भी विषय हो) के बारे में क्या सोचते हैं ?"

निष्कर्ष – लोगों की दिलचस्पी आपमें या मुझमें नहीं है – उनकी रुचि तो सिर्फ़-और-सिर्फ़ ख़ुद में है। अगर आप इससे परेशान हो जाते हैं तो परेशान होना छोड़ दें। इसे जीवन की सच्चाई के रूप में स्वीकार करें।

6

बेहतरीन सवाल कैसे पूछें

ज़्यादातर चर्चाएँ ठीक से शुरू नहीं हो पाती हैं या जारी नहीं रह पाती हैं। इसका कारण यह नहीं होता है कि ग़लत विषय छेड़े जाते हैं, बल्कि यह होता है कि ग़लत तरह के सवाल पूछे जाते हैं।

आप दो तरह के सवाल पूछ सकते हैं :

1. बंद सिरे वाले सवाल

बंद सिरे वाले सवाल (closed - ended questions) का जवाब सिर्फ़ एक– दो शब्दों का होता है और उसके बाद बातचीत ख़त्म हो जाती है।

उदाहरण के लिए,

सवाल : ''आपने अकाउन्टेन्ट के रूप में नौकरी कब शुरू की?''

जवाब : ''आठ साल पहले।''

सवाल : ''क्या आपको फ़िल्म पसंद आई?''

जवाब : ''हाँ।''

सवाल : ''आपको क्या लगता है यह चुनाव कौन जीतेगा?''

जवाब : ''लिबरल पार्टी।''

बंद सिरे वाले सवालों के कारण बातचीत सवाल - जवाब या जाँच-पड़ताल की तरह लगने लगती है ।

2. खुले सिरे वाले सवाल

खुले सिरे वाले सवाल (open– ended questions) स्पष्टीकरण, राय और विस्तार से वर्णन करने का आग्रह करते हैं । इनकी बदौलत आपका लोगों से बेहतर तालमेल बन जाता है, क्योंकि इनसे लोगों को पता चलता है कि आप उनमें और उनकी बातों में रुचि ले रहे हैं । जो लोग खुले सिरे वाले सवाल पूछते हैं, उन्हें रोचक, ईमानदार, प्रगतिशील और परवाह करनेवाला समझा जाता है ।

आप शुरुआत में ये चार सबसे सशक्त खुले सिरे वाले सवाल पूछ सकते हैं:

कैसे... ?

मुझे... के बारे में बताएँ।

किस तरह... ?

क्यों... ?

खुले सिरे वाले ये सवाल इस तरह पूछे जा सकते हैं :

सवाल : ''आपने अकाउन्टेन्ट के रूप में नौकरी **कैसे** शुरू की?''

जवाब : ''जब मैं स्कूल में था, तो इस बात में मेरी गहरी दिलचस्पी थी कि अंक किस तरह परिणामों को प्रभावित कर सकते हैं ... आदि, आदि।''

सवाल : ''मुझे फ़िल्म के उस हिस्से **के बारे में बताएँ,** जिसमें आपको सबसे ज़्यादा मज़ा आया?''

जवाब : ''मुझे वह दृश्य पसंद आया, जिसमें ड्रेकुला दरवाज़े से आया था और उसने कहा था... आदि, आदि।''

सवाल : ''**आपके हिसाब से** लेबर पार्टी के उम्मीदवार का इस चुनाव में कैसा प्रभाव पड़ा है?''

जवाब : ''मैंने कभी कन्ज़र्वेटिव्ज़ के लिए वोट नहीं दिया है, लेकिन मुझे लगता है कि आख़िरी रात की बहस निर्णायक होगी, क्योंकि... आदि, आदि।''

सिर्फ़ खुले सिरे वाले सवाल पूछने का अभ्यास करें। अगर आपको बंद सिरे वाले सवाल पूछने ही हों, तो उसके तत्काल बाद एक खुले सिरे वाला सवाल पूछ लें।

उदाहरण के लिए :

सवाल : ''आप चेस्टरविले में कब से रह रहे हैं?'' (बंद)

जवाब : ''लगभग 10 साल से।''

सवाल : ''आपको **क्या** लगता है, इस दौरान चेस्टरविले इतना बदल क्यों गया है?'' (खुला)

जवाब : ''देखिए, जब हम यहाँ पहले पहल रहने आए थे, तो यहाँ ज़्यादा विकास नहीं हो रहा था, लेकिन पाँच साल पहले यहाँ पर डेवलपर्स आ गए और... आदि।''

7

बातचीत कैसे शुरु करें

ज़्यादातर लोग आपके बारे में अपनी 90 प्रतिशत राय आपसे मुलाक़ात के शुरुआती चार मिनट के भीतर ही बना लेते हैं, इसलिए यह बहुत ही महत्वपूर्ण है कि आपके पास हर स्थिति में बातचीत शुरू करने के प्रभावी तरीक़े हों। बातचीत शुरू करने के लिए आपके पास सिर्फ़ तीन शुरुआती मुद्दे होते हैं, जिनमें से किसी एक का चुनाव किया जाता है :

- स्थिति
- सामने वाला व्यक्ति
- आप

और शुरू करने के सिर्फ़ तीन तरीक़े हैं :

- सवाल पूछना
- राय व्यक्त करना
- तथ्य बताना

1. स्थिति के बारे में बात करना

आप दोनों जिस स्थिति में हैं, उसके बारे में बात करना आम तौर पर बातचीत शुरू करने का सबसे आसान तरीक़ा होता है। बस चारों तरफ़ नज़रें दौड़ाएँ और जो दिखे, उसके बारे में एक खुले सिरे वाला सवाल पूछ लें। यह काम कहीं भी किया जा सकता है। उदाहरण के लिए-

बाज़ार में : ''मैंने देखा कि आप मशरूम ख़रीद रही हैं। मुझे ज़रा भी पता नहीं है कि इन्हें कैसे पकाया जाता है। आप इन्हें कैसे पकाती हैं?''

आर्ट गैलरी में : ''आपको क्या लगता है, चित्रकार क्या कहने की कोशिश कर रहा है?''

मीटिंग में : ''आप इस मीटिंग में कैसे आए?''

रेस्तराँ की क़तार में : ''आपके हिसाब से यह इतना लोकप्रिय क्यों है?''

सुपरमार्केट में : ''आपकी राय में इस डिटर्जेन्ट के इस्तेमाल का सबसे अच्छा तरीक़ा क्या है?''

बिज़नेस प्रज़ेन्टेशन की शुरुआत में : ''आपने इस बिज़नेस की शुरुआत कैसे की?''

2. सामने वाले व्यक्ति के बारे में बात करना

लोगों को ख़ुद के बारे में बातें करना बहुत अच्छा लगता है और आप उनके बारे में जो सवाल पूछते हैं, उसका जवाब देने में उन्हें ख़ुशी होती है।

पार्टी में : ''आपकी जैकेट पर बहुत बढ़िया मोनो लगा है। इसका क्या मतलब है?''

गोल्फ़ कोर्स में : ''आपकी स्विंग बहुत अच्छी है। आपने इसे इतना अच्छा कैसे बनाया?''

मीटिंग में : ''मैंने देखा कि आपने पार्क के विकास के लिए वोट दिया है। आपको क्या लगता है, पार्क को किस तरह बेहतर बनाया जा सकता है?''

समुद्र तट पर : ''मुझे दिख रहा है कि आप लाइफ़सेविंग क्लब के सदस्य हैं। इसका सदस्य बनने के लिए क्या करना पड़ता है?''

3. ख़ुद के बारे में बात करना

यहाँ पर नियम बहुत ही आसान है - जब तक कोई आपसे आपके, आपके परिवार, आपकी वस्तुओं या आपके व्यवसाय के बारे में सवाल न पूछे, तब तक यही समझें कि इन चीज़ों में उसकी रुचि नहीं है । बातचीत शुरू करते समय अपनी तरफ़ से अपने बारे में कोई जानकारी कभी न दें, जब तक कि कोई उस बारे में न पूछे ।

8

बातचीत कैसे जारी रखें पुलों का इस्तेमाल करें

जो लोग खुले सिरे वाले सवालों के छोटे जवाब देते हैं, उनसे लगातार बात करवाने के लिए ‘ पुल ’ का इस्तेमाल सबसे अच्छा होता है। पुल एक तरह से खुले सिरे वाले सवालों के संक्षिप्त रूप होते हैं। इनका इस्तेमाल उन लोगों के साथ सबसे अच्छा होता है, जो खुले सिरे के सवालों के संक्षिप्त जवाब देते हैं।

पुलों के कुछ उदाहरण हैं :

यानी..... ?
उदाहरण के तौर पर.. ?
तो फिर... ?
इसलिए ... ?
फिर आपने... ?
इसका मतलब है... ?

पुल का इस्तेमाल करने के बाद आपको बिलकुल ख़ामोश हो जाना चाहिए।

जॉन : ''आप इस इलाक़े में रहने कैसे आए?''

मार्टिन : ''मुझे यहाँ की आबोहवा पसंद है।''

जॉन : *''यानी ...''*

मार्टिन : ''... यानी यह शहर की प्रदूषित हवा से ज़्यादा अच्छी है।''

जॉन : *''इसका मतलब है ...?''*

मार्टिन : ''... इसका मतलब है कि यहाँ मेरी और मेरे परिवार की सेहत ज़्यादा अच्छी रहती है। सच तो यह है कि मैंने कुछ दिन पहले एक रिपोर्ट पढ़ी थी, जिसमें लिखा था कि लोगों की सेहत दिनोदिन ख़राब होती जा रही है और ... आदि।''

इस उदाहरण में जॉन ने दो पुलों का इस्तेमाल किया। उसने गेंद सामने वाले के पाले में रखी और ऐसा भी ज़ाहिर नहीं होने दिया कि वह सवाल पूछ रहा है। और ज़्यादातर बातचीत वह नहीं, बल्कि सामने वाला कर रहा था।

सेतु या पुल का सफल इस्तेमाल करने के लिए आपको दो शारीरिक मुद्राओं के प्रयोग की ज़रूरत होती है :

1. जब आप पुल का प्रयोग करें, तो अपनी हथेली खुली रखकर आगे की तरफ़ झुकें
2. पुल का प्रयोग करने के बाद बोलना बंद कर दें और पीछे की तरफ़ झुक जाएँ

हथेली खोलकर आगे की तरफ़ झुकने से यह पता चलता है कि आप आक्रामक नहीं हैं और श्रोता को यह पता चल जाता है कि आपने नियंत्रण 'उसे थमा' दिया है तथा अब बोलने की उसकी बारी है।

पुल का इस्तेमाल करने के बाद ख़ामोश हो जाएँ! पुल के इस्तेमाल के बाद कई बार लंबी ख़ामोशी छा सकती है। इसे तोड़ने के लिए अपने ज्ञान के मोती बिखेरने की इच्छा पर क़ाबू रखें। खुली हथेली के कारण आगे बोलने की ज़िम्मेदारी श्रोता पर आ जाती है, इसलिए अगला वाक्य उसे ही बोलने दें। नियंत्रण देने के बाद पीछे की तरफ़ टिक जाएँ या झुक जाएँ,अपना हाथ अपनी ठुड्डी पर रख लें और अपना सिर हिलाएँ। इससे श्रोता को बोलते रहने का प्रोत्साहन मिलता है।

पुलों का प्रयोग मज़ेदार होता है। उनसे चर्चाएँ ज़्यादा सफल होती हैं और आपको शांत नियंत्रण की शक्ति मिल जाती है। जब पुलों का इस्तेमाल न्यूनतम प्रोत्साहक शब्दों के साथ किया जाता है, तो वे बातचीत जारी रखने के सबसे सफल साधन बन जाते हैं।

9

अपनी बातों में दूसरों की दिलचस्पी कैसे जगाएँ

कौन सबसे ज़्यादा दोस्त बनाता है और हर मिलने वाले का प्रेम हमेशा हासिल कर लेता है ? जवाब है - कुत्ता । वह आपको देखते ही रोमांच से अपनी पूँछ हिलाने लगता है, आपको हर दृष्टि से आदर्श मानता है और आपमें - और सिर्फ़ आपमें – रुचि लेता है । वह आपके बारे में कभी कोई नकारात्मक बात नहीं कहता है, आपको महान गायक मानता है और जब आप रात को घर लौटते है, तो आपको देखकर बेहद रोमांचित हो जाता है ।

वह बिना शर्त प्रेम देता है, उसके कोई छिपे इरादे नहीं होते हैं, वह भुगतान नहीं माँगता है और वह आपको जीवन बीमा की पॉलिसी भी नहीं बेचना चाहता है।

लोगों से सिर्फ़ उन चीज़ों के बारे में बातें करें, जिनमें उनकी रुचि हो । उन चीज़ों के बारे में बातें न करें, जिनमें आपकी रुचि हो । ज़्यादातर लोगों को सिर्फ़ यही परवाह होती है कि वे क्या चाहते हैं और उनकी दिलचस्पी किन चीज़ों में है। उन्हें इस बात की कोई परवाह नहीं होती है कि आप क्या चाहते हैं।

देखिए, अगर आप मछली पकड़ने जाते हैं, तो काँटे में चारा फँसाते समय ऐसी चीज़ लगाने का कोई फ़ायदा नहीं है, जिसे आप खाना चाहते हों – जैसे स्टीक, हैमबर्गर या चॉकलेट आइसक्रीम । काँटे में उस चीज़ का चारा फँसाएँ, जिसे मछली पसंद करती हो – कीड़ा या बदबूदार झींगा । दूसरों को प्रभावित करने का यही एक तरीक़ा है । सिर्फ़ उस बारे में बात करें, जो वे चाहते हों ।

ज़्यादातर लोग दूसरों के साथ बातचीत करते समय प्रभावी या दिलचस्प इसीलिए नहीं हो पाते हैं, क्योंकि वे सिर्फ़ अपने और अपनी आवश्यकताओं के बारे में बातें करते रहते हैं।

आप दूसरों का ध्यान तभी आकर्षित कर सकते हैं, जब आप इस बारे में बातें करें कि

वे क्या चाहते हैं और फिर उन्हें बता दें कि वे अपनी मनचाही चीज़ कैसे हासिल कर सकते हैं।

10

लोगों को अपने बारे में तत्काल सकरात्मक कैसे बनाएँ

आपके चेहरे पर जैसे भाव होंगे, सामने वाला वैसे ही भाव लौटाएगा। शोध से पता चला है कि मुस्कराते चेहरे के प्रति सकारात्मक प्रतिक्रिया करना हमारे मस्तिष्क की गहराई में रचा– बसा है। मुस्कराहट से यह संदेश जाता है, ‘ मैं आपको देखकर खुश हुआ और मैं आपको स्वीकार करता हूँ । ’ इसीलिए हर व्यक्ति मुस्कराने वालों से हमेशा प्रेम करता है, जैसे बच्चों से ।

यूनिवर्सिटी कॉलेज, लंदन की प्रोफ़ेसर रूथ कैंपबेल ने मस्तिष्क में एक ‘मिरर न्यूरॉन’ खोजा है। यह ‘ मिरर न्यूरॉन’ चेहरों और भावों को पहचानने वाले हिस्से को सक्रिय कर देता है और प्रतिक्रिया में तत्काल प्रतिबिंबन (mirroring) की तस्वीर बनाता है। दूसरे शब्दों में, चाहे हमें इस बात का एहसास या न हो, हम जो भाव देखते हैं, हमारे चेहरे पर भी वैसे ही भाव आ जाते हैं।

नरवानरों (primates) की तरह ही इंसानों में भी मुस्कराहट की यही प्रतिक्रिया होती है। इससे सामने वाले व्यक्ति को पता चल जाता है कि आपसे उसे कोई ख़तरा नहीं है, इसलिए वह आपको व्यक्तिगत तौर पर स्वीकार कर लेता है। यह प्रतिक्रिया भी मस्तिष्क की गहराई में रची - बसी है।

इसीलिए नियमित रूप से मुस्कराने को अपनी बॉडी लैंग्वेज या देहभाषा में शामिल करना बहुत महत्वपूर्ण है, भले ही आप मुस्कराना न चाहें । आपके मुस्कराने से यह तय होता है कि आपके प्रति सामने बाले का नज़रिया और उसकी प्रतिक्रिया कैसी होगी।

दूसरी तरफ़, बातें करते समय भ्रकुटी चढ़ाना एक नकारात्मक भाव है, क्योंकि इससे सामने वाले को लगता है कि या तो आप उसे पसंद नहीं करते हैं या फिर उसकी आलोचना

कर रहे हैं। अगर

आपकी भ्रकूटी चढ़ाने की आदत है, तो बातें करते समय अपना हाथ माथे पर रखने की कोशिश करें, ताकि आप इस विनाशक आदत को छोड़ने के लिए ख़ुद को प्रशिक्षित कर लें।

सार

जब आप किसी की तरफ़ देखकर मुस्कराएँगे, तो वह भी हमेशा बदले में मुस्कराएगा। कारण और परिणाम के नियम के कारण इससे आप दोनों में ही सकारात्मक भावनाएँ उत्पन्न हो जाएँगी। अध्ययनों से पता चलता है कि जब आप नियमित रूप से मुस्कराने और अक्सर हँसने की आदत डाल लेंगे, तो आपकी ज़्यादातर चर्चाएँ अच्छी और लंबी चलेंगी, उनके परिणाम अधिक सकारात्मक होंगे और संबंध नाटकीय रूप से सुधर जाएँगे। इस दिशा में तब तक अभ्यास करते रहें, जब तक कि मुस्कराना आपकी आदत न बन जाए।

शोध से यह भी पता चला है कि मुस्कराहट और हँसी आपके प्रतिरक्षा तंत्र को सुदृढ़ बनाती हैं, बीमारी से बचाती हैं, शरीर को स्वस्थ रखती हैं, लोगों को आपके प्रति सकारात्मक बनाती हैं, अधिक

दोस्तों को आकर्षित करती हैं और दीर्घायु बनाती हैं।

हास्य से उपचार होता है।

मुस्कराएँ !

11

लोगों के साथ परानुभूति कैसे रखें

ज़्यादातर लोग यह चाहते हैं कि दूसरे उनके या उनकी बातों के प्रति परानुभूति (empathy) रखें और उन्हें समझे । इसके लिए महसूस करना – महसूस किया – पाया तकनीक बहुतआदर्श है । इस तकनीक से लोग आपके प्रति सकारात्मक हो जाते हैं। किसी शिकायत से असहमत होने के बजाय आप यह कहते हैं :

> '' मैं समझता हूँ कि आप कैसा महसूस करते हैं। मैं एक ऐसे व्यक्ति को जानता हूँ, जो आप जैसी ही स्थिति में था और उसे भी ऐसा ही महसूस हुआ था। उसने पाया कि (अपना समाधान दें) ऐसा करने पर उसने सकारात्मक परिणाम पाए। ''

अगर कोई कहता है :

> 'मैं आपकी कंपनी के साथ बिजनेस नहीं करना चाहता हूँ, क्योंकि मैंने सुना है कि आपकी सेवाएँ बड़ी ख़राब हैं।',

तो इस पर आपकी प्रतिक्रिया होगी:

> 'मैं समझता हूँ कि आप कैसा महसूस करते हैं । हमारे एक पुराने और महत्वपूर्ण ग्राहक को भी ऐसा ही महसूस हुआ था । लेकिन उन्होंने पाया कि अगर वे दोपहर से पहले अपना ऑर्डर दे दें, तो उन्हें उसी दिन सामान मिल जाएगा ।'

अगर स्यू कहती है :

> 'जस्टिन, मुझे नहीं लगता कि मैं तुमसे प्यार करती हूँ। '

तो वह कह सकता है :

‘ स्यू, मैं जानता हूँ कि तुम कैसा महसूस करती हो। जेसिका ने भी एक बार पॉल के बारे में ऐसा ही महसूस किया था। लेकिन जब उन्होंने बैठकर अपनी स्थिति के बारे में बातचीत की, तो जेसिका ने पाया कि पॉल बहुत भावुक प्रेमी था, जो उसे दिल से चाहता था। ’

इन दोनों मामलों में आप सामने वाले से असहमत नहीं हुए या मुद्दे पर बहस नहीं की। दरअसल, आपकी बातों से तो ऐसा लग रहा था, जैसे आप उससे सहमत हों। किसी के हमले का बचाव न करें;, सामने वाले की भावनाओं को स्वीकार करें।

12

सबके साथ सहमत कैसे हों (अपने आलोचकों के साथ भी)

सहमत होना मानव व्यवहार की एक बहुत ही महत्वपूर्ण आदत है, जो आपमें होनी ही चाहिए। लोग अपनी बात से सहमत होने वालों को पसंद करते हैं और असहमत होने वालों को नापसंद करते हैं । अपने आलोचकों के साथ सहमत होने के दो तरीक़े हैं। अगर उनकी बातसच है, तो फौरन सहमत हो जाएँ। अगर उनकी बात आपको सच नहीं लगती है, तो इस बात से सहमत हो जाएँ कि आलोचक को अपनी राय रखने का अधिकार है।

1. सत्य के साथ कैसे सहमत हों

अपने आलोचक का मुँह बंद करने का सबसे अच्छा तरीक़ा यह है कि आप उसकी बात की सच्चाई से सहमत हो जाएँ और इसके बाद अपनी स्थिति को दोबारा व्यक्त करें ।

उदाहरण के लिए :

माँ : अगर तुम आज रात को डांस करने जाओगी, तो कल सुबह तुम्हें काम पर जाने के लिए बिस्तर छोड़ने में मुश्किल आएगी।

बेटी : आप शायद सही कह रही हैं ! लेकिन मुझे डांस करना बहुत अच्छा लगता है और मैं जाने के लिए बेताब हूँ !

बेटी अपनी माँ की आलोचना की सच्चाई से सहमत हो गई, लेकिन साथ ही उसने अपनी

स्थिति भी स्पष्ट कर दी।

स्यू : एडम, मुझे नहीं लगता कि तुम्हें अपनी नौकरी छोड़नी चाहिए। तुम कंपनी में महत्वपूर्ण पद पर हो और अगर अर्थव्यवस्था की हालत बिगड़ती है, तो भी तुम्हारी नौकरी पर आँच नहीं आएगी। अपना बिज़नेस शुरू करने में कोई गारंटी नहीं है!

एडम : स्यू, तुम बिलकुल ठीक कह रही हो। बिज़नेस में कोई गारंटी नहीं है, लेकिन मैं जानता हूँ कि मैं अच्छी तरह काम करूँगा और मैं सचमुच इस अवसर का लाभ उठाना चाहता हूँ!

एडम स्यू की बात की सच्चाई से सहमत हो गया। उसने उसके साथ बहस नहीं की और खुद को या उसे नीचा नहीं दिखाया, लेकिन इसके बावजूद वह बिना आक्रामक हुए अपनी बात परक़ायम रहा।

2. अपने आलोचक के राय देने के अधिकार से कैसे सहमत हों

अक्सर आप अपने आलोचक की राय से असहमत होंगे, लेकिन इसके बावजूद आप राय देने के उनके अधिकार से सहमत हो सकते हैं, भले ही आपके हिसाब से उनकी राय कितनी ही मूर्खतापूर्ण हो।

उदाहरण के लिए:

डेविड : मोनिका, अगर तुम अपना सारा पैसा कपड़ों पर उड़ा दोगी, तो तुम जल्दी ही फक्कड़ हो जाओगी!

मोनिका : डेव, मैं समझती हूँ कि तुम ऐसा क्यों महसूस करते हो, लेकिन मुझे बहुत सारे कपड़े रखना अच्छा लगता है।

लीन : ग्लेन, तुम माज़्दा कैसे ख़रीद सकते हो? तुम जानते हो कि टोयोटा ज़्यादा अच्छी कार है!

ग्लेन : लीन, तुम्हारी राय समझ में आती है - और तुम्हारी बात सही है - टोयोटा बहुत अच्छी कार है, लेकिन मुझे माज़्दा में बैठना पसंद है!

ग्लेन और मोनिका दोनों ही अपने आलोचक के राय देने के अधिकार से सहमत हो गए - ग्लेन तो सच्चाई से भी सहमत हो गया – लेकिन दोनों में से कोई भी अपनी स्थिति से पीछे नहीं हटा और उसने सामने वाले को भी गलत साबित नहीं किया। भले ही आप आलोचना से पूरी तरह असहमत हों, लेकिन आम तौर पर सहमत होने का कोई न कोई तरीक़ा ज़रूर होता है, जिसके बाद आप उस बात को भी बता सकते हैं, जो आपके हिसाब से सच है। आपका लक्ष्य हमेशा दूसरों को सही साबित करना होना चाहिए, भले ही जब आप उनसे सहमत न हों।

सहमत व्यक्ति बनने की पाँच कुंजियाँ ये हैं :

1. आप जिस भी व्यक्ति से मिलें, उससे सहमत होने का फ़ैसला करें।

सहमत होने का स्वभाव विकसित करें और दूसरों को सही महसूस कराएँ।

2. सच्चाई से सहमत हो जाएँ।

दूसरों को बता दें कि आप उनकी बात से सहमत हैं। अपना सिर हिलाकर कहें, ' हाँ, आप सही हैं' या ' मैं आपसे सहमत हूँ। '

3. अपने आलोचक के राय देने के अधिकार से सहमत हों।

भले ही आपको लगे कि आलोचक मूर्खतापूर्ण बात कर रहा है, लेकिन यह मान लें कि उसका उस तरह से सोचना ठीक है, हालाँकि साथ ही यह भी बता दें कि आपके हिसाब से सच्चाई क्या है।

4. जब आप गलत हों, तो अपनी ग़लती मान लें।

जो लोग अपनी गलती मान लेते हैं, दूसरे उनकी प्रशंसा करते हैं, लेकिन ज़्यादातर लोग गलती को अस्वीकार करना, झूठ बोलना या दोष मढ़ना ज़्यादा पसंद करते हैं। अगर आप ग़लत हों, तो कहें:

‘निश्चित रूप से मैंने गलत समझा था...’
‘मैंने इसे बर्बाद कर दिया...’
‘ मैं ग़लत था...’

5. बहस से बचें।

बहस में आप कभी नहीं जीत सकते, भले ही आप सही हों। बहस करने से दोस्त खो जाते हैं, आपकी विश्वसनीयता चली जाती है और लड़ाकू लोगों को वह मिल जाता है, जो वे चाहते हैं - लड़ाई।

13

अपने आसपास सकारात्मक 'आभामंडल' कैसे बनाएँ

लोग मुलाक़ात के चार मिनट के भीतर ही हमारे बारे में 90 प्रतिशत राय क़ायम कर लेते हैं और उनका शुरुआती मूल्यांकन मूलतः हमारी बॉडी लैंग्वेज या देहभाषा के विश्लेषण पर आधारित होता है। फिर वे हमारी बातें सुनते हैं और यह तय करते हैं कि वे हमें कितना सम्मान दें या हममें कितनी दिलचस्पी लें।

शुरुआती मुलाक़ात में जल्दी ही प्रशंसा और सम्मान पाने के लिए नीचे दिए तीन काम करें :

1. अपने स्वरूप और काम के प्रति सकारात्मक बने

जीवन में अपनी स्थिति के बारे में उत्साह से बात करें और यह भी बताएँ कि यह आपको क्यों पसंद है। कभी भी ऐसी बातें कहकर खुद को नीचा न दिखाएँ, 'मैं तो बस एक क्लर्क हूँ, सिर्फ गृहिणी हूँ, आदि । ' इसके बजाय कहें, ' मैं देश के सबसे बड़े बैंक में काम करता हूँ और लोगों के निवेश लक्ष्य प्राप्त करने में उनकी मदद करता हूँ। या, ' मैं दो सुंदर बच्चों की माँ हूँ और जॉन की जीवनसाथी हूँ। '

अगर आप खुद अपने स्वरूप के बारे में सकारात्मक नहीं हैं, तो कोई दूसरा भी नहीं होगा।

2. उत्साही बनें

जीवन के बारे में सकारात्मक आशावादिता से बातें करें। न सिर्फ़ इससे आपकी अच्छी छाप पडेगी, बल्कि लोग भी आपके और आपकी बातचीत के बारे में उत्साही बन जाएँगे । हमेशा मुस्कराएँ - इससे लोग यह सोचने पर मजबूर हो जाते हैं कि आप अब न जाने क्या

करने वाले हैं।

3. कभी किसी व्यक्ति या चीज की आलोचना न करें

जब आप आलोचना करते हैं, तो दूसरे इसे हीन आत्म-छवि, समझ के अभाव याआत्मविश्वास की कमी का परिचायक मान लेते हैं। अगर कोई आपके प्रतिस्पर्धी का ज़िक्र छेड़ दे, तो उसके अच्छे गुणों की प्रशंसा करें। अगर आप कोई सकारात्मक बात नहीं कह सकते, तो ख़ामोश रहें। किसी दूसरे को नीचे गिराकर खुद को ऊपर उठाने की कोशिश न करें।

14

लोगों के लिए 'हाँ' कहना आसान कैसे बनाएँ

आपके प्रस्ताव पर किसी व्यक्ति से 'हाँ' कहलवाने के चार तरीके हैं।

1. कोई ऐसा कारण खोजें, जिससे सामने वाला 'हाँ' कह दे

हम जीवन में जो भी काम करते हैं या जो भी दिशा चुनते हैं, वह किसी ख़ास कारण द्वारा प्रेरित होती है। कई बार किसी काम को करने के बहुत से कारण होते हैं, लेकिन हमेशा एक ऐसा कारण होता है, जो प्रमुख होता है और आपको इसी को खोजने की ज़रूरत होती है। आप यह पूछ सकते हैं, ' आपकी पहली प्राथमिकता क्या है ? ' फिर बिना बाधा डाले सामने वाले का जवाब सुनें। सामने वाला खुद ही आपको बता देगा कि वह किन कारणों से किसी काम को करने के लिए प्रेरित होगा। कभी यह अनुमान न लगाएँ कि आप सामने वाले के काम करने के प्रमुख कारण को जानते हैं, क्योंकि आप ग़लत साबित हो सकते हैं और अगर आप गलत हुए, तो वह प्रेरित नहीं होगा और वह काम भी नहीं करेगा। कभी भी किसी व्यक्ति को अपने व्यक्तिगत कारण न बताएँ, जब तक कि आप दोनों के कारण मेल न खाते हों। जब आप यह पता लगा लें कि सामने वाला क्या चाहत है, तो उसे बताएँ कि आपके समाधान का प्रयोग करके वह अपनी मनचाही चीज़ कैसे पा सकता है। लोग किसी काम को करने के लिएआपकी बातों से उतने तैयार नहीं होते हैं, जितने कि खुद की खोजी हुई बातों से। उन्हें अपनी समस्याओं के समाधान खुद खोजने दें। आपको तो सिर्फ इतना करना है कि सही सवाल पूछें, जो उन्हें सही निष्कर्ष तक ले जाएँ। जब आप अपना समाधान स्पष्ट करें, तो उन्हीं शब्दों को दोहराएँ, जो उन्होंने अपनी पहली प्राथमिकता के बारे में कहे थे।

2. सिर्फ़ 'हाँ' वाले सवाल पूछें

बातचीत शुरू करते समय सिर्फ़ वही सवाल पूछें, जिनका जवाब ‘हाँ’ में दिया जा सकता हो। ‘नहीं’ जवाब वाले सवाल पूछने से बचें।

‘हाँ’ जवाब वाले सवालों के कुछ उदाहरण हैं:

‘क्या आपकी पैसे कमाने में दिलचस्पी है?’

‘क्या मैं सही सोचता हूँ कि आप अपने परिवार को ख़ुश देखना चाहते हैं?’

‘क्या आप अपने बच्चों के साथ ज़्यादा समय बिताना चाहेंगे?’

अगर आप अपनी मुलाक़ात को ‘हाँ’ के सकारात्मक अनुभव से शुरू करेंगे, तो बाद में उन्हें आपसे ‘नहीं’ कहने में दिक़्क़त आएगी। दूसरों को प्रभावित करते समय यह याद रखें कि आपका लक्ष्य उन्हें गलत नहीं, बल्कि सही साबित करना है – भले ही आप उनके दृष्टिकोण से सहमत न हों।

3. अपना सिर हिलाएँ

सकारात्मक महसूस करने पर हम अपना सिर हिलाते हैं। शोध से पता चलता है कि अगर आप जान– बूझकर अपना सिर हिलाने लगें, तो आप सकारात्मक भाव अनुभव करने लगते हैं। अपने ‘हाँ’ वाले सवाल पूछते समय या जवाब सुनते समय अपना सिर हिलाते रहें जल्दी ही सामने वाला भी अपना सिर हिलाने लगेगा और आपके प्रस्ताव के बारे में सकारात्मक महसूस करने लगेगा।

4. उसके सामने ‘हाँ’ के दो विकल्पों में से किसी एक को चुनने का प्रस्ताव रखें

जब आप सिर्फ़ एक ही विकल्प देते हैं, तो सामने वाला व्यक्ति ‘हाँ’ या ‘नहीं’ में से किसी एक पर फैसला करने के लिए विवश होता है- और आम तौर पर ज़्यादातर लोग ‘नहीं’ वाला विकल्प चुनते हैं, क्योंकि यह सुरक्षित होता है। आप उनसे जो दो काम करवाना चाहते हैं, उनमें से किसी एक को चुनने का विकल्प दें।

उदाहरण के लिए :

‘मैं आपसे 3 बजे मिलूँ या 4 बजे का समय आपके लिए ज़्यादा अच्छा रहेगा?’
‘आपको हरा पसंद है – या फिर नीला ज्यादा पसंद है?’
‘आप क्रेडिट कार्ड का इस्तेमाल करेंगे या फिर नक़द आपके लिए ज़्यादा उपयुक्त रहेगा?’
‘आप कब शुरू करेंगे - बुधवार को या गुरुवार को?’

15

कैसे बोलें, ताकि पुरुष सुनें

शोध से पता चला है कि आपस में बातें करते समय पुरुष कुछ विशिष्ट नियमों का प्रयोग करते हैं। अगर आप महिला हैं, तो आपके लिए पुरुषों से बात करते समय इन नियमों को समझना और इनका पालन करना बहुत महत्वपूर्ण है।

यहाँ 'पुरुषवाणी' के नियम बताए गए हैं, जो पुरुष मस्तिष्क में रक्त प्रवाह की निगरानी करने वाले ब्रेन स्कैन से मिले हैं

1. पुरुष को एक बार में एक ही चीज़ दो

पुरुषों के मस्तिष्क में कम्पार्टमेंट बने होते हैं। ऐसा लगता है, जैसे पुरुषों का मस्तिष्क छोटे– छोटे कमरों में विभाजित होता है, जिनमें से हर कमरे में एक अकेले काम की जगह होती है। कभी किसी पुरुष पर एक साथ बहुत से काम या चीजें न थोपें। अपने विचारों को अलग - अलग रखें। एक समय में एक ही मुद्दे पर बात करें।

2. उसे बोलने का मौक़ा दें

पुरुषों के मस्तिष्क की ऐसी संरचना होती है कि वे या तो बोल सकते हैं या फिर सुन सकते हैं। ज्यादातर पुरुष ये दोनों काम एक साथ नहीं कर सकते, इसीलिए पुरुष बारी- बारी से बोलते हैं। उसे बोलने का मौक़ा दें और अपना वाक्य पूरा करने दें। बीच में टीका– टाकी न करें।

3. सुनते समय भावहीन चेहरा रखें

पुरुष सोचते हैं कि सुनते समय अगर किसी के चेहरे पर बहुत ज़्यादा भाव आते हैं, तो

उसके साथ मानसिक या भावनात्मक समस्याएँ हैं । किसी पुरुष की बात सुनते समय चेहरे पर गंभीर भाव रखें और सुनते समय हाँ- हूँ करते रहें जैसे, 'ओह...,' 'अच्छा…,' 'हूँ...,' 'हाँ, हाँ... ' ताकि उसे आगे बोलते रहने का प्रोत्साहन मिले ।

4. उसे तथ्य और जानकारी दें

पुरुषों के मस्तिष्क स्थानिक (spatial) कामों के लिए बने हैं और उनकी दिलचस्पी चीज़ों के संबंधों में होती है । समस्याओं के समाधान दिखाएँ, तथ्य और प्रमाण दें। भावनात्मक निवेदन करने से बचें । इसके बजाय अपनी बात को साबित करें।

5. स्पष्ट शब्दों का प्रयोग करें

पुरुषों के वाक्य महिलाओं के वाक्यों से छोटे होते हैं और उनमें ज़्यादा तथ्य, आँकड़े जानकारी तथा समाधान रहते हैं। संकेत न दें, न ही संकेत की खोज करें । अपनी बात का मतलब स्पष्ट करें और सीधे मुद्दे पर आ जाएँ ।

16

कैसे बोलें, ताकि महिलाएँ सुनें

शोध से पता चला है कि महिलाएँ आपस में बातचीत करने के लिए कुछ ख़ास नियमों का इस्तेमाल करती हैं। अगर आप पुरुष हैं, तो किसी महिला के साथ बातचीत करते समय आपके लिए इन नियमों को समझना और इनका पालन करना बहुत महत्वपूर्ण होता है।

यहाँ 'महिलावाणी' के नियम बताए गए हैं, जो महिला मस्तिष्क में रक्त प्रवाह की निगरानी करने वाले ब्रेन स्कैन से मिले हैं:

1. बातचीत में शामिल हों

बोलने के लिए अपनी बारी आने का इंतज़ार न करें। महिलाओं के मस्तिष्क एक साथ बोल और सुन सकते हैं, इसीलिए अक्सर सभी महिलाएँ एक साथ बोलती नज़र आती हैं। ऐसा इसलिए है, क्योंकि वे ऐसा कर सकती हैं। अगर आप बोलने से पहले अपनी बारी का इंतज़ार करेंगे, तो शायद आप बूढ़े हो जाएँगे। अगर आप महिलाओं के साथ बातचीत में सक्रिय रूप से शामिल नहीं होते हैं, तो वे ऐसा समझेंगी कि आपकी रुचि नहीं है या आप उनके प्रति आलोचनात्मक राय रखते हैं।

2. सुनते समय चेहरे के भावों का इस्तेमाल करें

किसी महिला के चेहरे के भाव उसकी भावनाओं को उजागर कर देते हैं, इसलिए उसके साथ बातचीत करते समय उससे तालमेल बनाने के लिए उसके भावों और मुद्राओं को प्रतिबिंबित करें। ध्यान रखें, किसी पुरुष के साथ बातचीत करते समय ऐसा कदापि न करें।

3. उसे व्यक्तिगत जानकारी दें और भावनाएँ बताएँ

महिला मस्तिष्क दूसरों की भावनाओं को समझने और लोगों के आपसी संबंधों के मूल्यांकन के लिए बना होता है। उसे अपने और अपने परिवार के बारे में व्यक्तिगत जानकारी दें। इसके अलावा, उसके बिना पूछे चीज़ों के बारे में अपनी व्यक्तिगत भावनाएँ बताएँ।

4. अप्रत्यक्ष अभिव्यक्ति करें

महिलाएँ पुरुषों की तुलना में ज़्यादा लंबे वाक्य बोलती हैं। किसी महिला के एक ही वाक्य में कई विषय शामिल हो सकते हैं, जिनमें उन विषयों के बारे में उसकी भावनाएँ भी शामिल हो सकती हैं। किसी महिला के सामने तत्काल मुद्दे पर न आएँ, किसी समस्या का जल्दी से समाधान पाने के लिए दबाव न डालें या 'बेचने' की आतुरता न दिखाएँ। दोस्ताना, सहमत और आरामदेह बनें।

17

17 शक्तिहीन वाक्यांश, जिन्हें आपको अपनी शब्दावली से निकाल देना चाहिए

यहाँ उन सबसे विनाशक शब्दों और वाक्यांशों की सूची दी जा रही है, जो आप बोल सकते हैं। इन वाक्यांशों का मतलब तो कुछ होता है, लेकिन दरअसल इनसे बोलने वाले की भावनाएँ और पूर्वाग्रह व्यक्त होते हैं। इन्हें अपनी शब्दावली से हटा दे, क्योंकि इनसे आपकीविश्वसनीयता कम होती है।

जो कहा जाता है	जो सुना जाता है
एक तरह से... यानी कि...	आपको विश्वास नहीं है या आप नहीं जानते हैं कि आप किस बारे में बात कर रहे हैं
आप समझ गए ना, मैं क्या कहना चाहता हूँ	आप जो बोल रहे हैं, उस पर आपको विश्वास नहीं है
पत्नी/पति/पार्टनर	आपके पार्टनर का अवैयक्तीकरण
सच कहता हूँ स्पष्ट कहूँ तो ईमानदारी से क़सम से मेरा यक़ीन करें	जो लोग कोई ग़लत या अतिशयोक्तिपूर्ण बात या झूठ बोलने वाले होते हैं, वे अक्सर इन शब्दों से अपना वाक्य शुरू करते हैं।
ज़ाहिर है	आप सामने वाले को सहमति के लिए विवश करने की कोशिश कर रहे हैं

जो कहा जाता है	जो सुना जाता है
चाहिए	आप अपराधबोध या कर्तव्यबोध का वास्ता देकर सामने वाले को सहमति के लिए विवश करने की कोशिश कर रहे हैं
मुझे ग़लत न समझें	आप कोई नकारात्मक या आलोचनात्मक बात कहने वाले हैं
मेरी विनम्र राय में	आप कोई दंभपूर्ण बात कहने वाले हैं
मैं आपको... नहीं पहुँचाना चाहता	यही आप सचमुच करना चाहते हैं; उदाहरण के लिए, 'मैं आपको ठेस नहीं पहुँचाना चाहता' के बाद आप कोई ऐसी बात कह देते हैं, जिससे ठेस पहुँचती है।
मैं कोशिश करूँगा	मुझे सफलता की उम्मीद नहीं है
मैं अपना सबसे अच्छा प्रयास करूँगा	लेकिन मेरा सबसे अच्छा प्रयास भी काफ़ी नहीं होगा
सम्मान के साथ	मेरे मन में आपके प्रति सम्मान नहीं है

इन लचर शब्दों और वाक्यांशों के प्रति सजग रहें तथा इन्हें अपनी शब्दावली से निकालने का संकल्प कर लें।

18

12 सबसे सशक्त शब्द

कैलिफ़ोर्निया यूनिवर्सिटी में हुए अध्ययन से यह पता चला कि इन शब्दों के बोले जाने पर व्यक्ति किसी प्रस्ताव को सबसे जल्दी मान लेता है:

खोज, गारंटी, प्रेम, आजमाया हुआ, परिणाम, बचत, आसान, सेहत, धन, नया, सुरक्षा, आप।

इन आज़माए हुए शब्दों की खोज से आपको नए परिणाम मिलेंगे, जो आपको प्रेम तथा बेहतर सेहत की गारंटी देंगे और आपके धन की बचत करेंगे। ये पूरी तरह सुरक्षित हैं और इनका प्रयोग करना आसान है।

इन शब्दों का अभ्यास करें और इन्हें अपनी रोज़मर्रा की बातचीत का हिस्सा बना लें।

19

नकारात्मक वाक्यों को सकारात्मक में बदल दें

आप हमेशा विनाशकारी आलोचना को सकारात्मक प्रशंसा में बदलने का कोई न कोई तरीक़ा खोज सकते हैं। दूसरों की असफलता की आलोचना करने के बजाय आप कोशिश करने या सुधार करने के लिए उनकी प्रशंसा कर सकते हैं।

इन उदाहरणों पर विचार करें:

यह कहने के बजाय...	आप कह सकते हैं...
बहुत बुरी बात है कि तुम्हारी तनख़्वाह नहीं बढ़ी	बारबरा, मुझे लगता है, यह बहुत अच्छा हुआ कि तुमने बॉस को बता दिया कि तुम क्या चाहती हो, भले ही तुम्हें वह नहीं मिल पाया। तुम्हें क्या लगता है, उनका मन बदलने के लिए अब तुम क्या कर सकती हो?
तुमने बहुत ही मूर्खतापूर्ण कहानी लिखी है	वैलेरी, मुझे तुम्हारी कहानी का वह पैरेग्राफ़ पसंद आया, जहाँ बर्ट को मजबूर किया गया था कि वह या तो शादी कर ले या तख़्ते पर चले। तुमने जो शब्द इस्तेमाल किए थे, उनसे वह दृश्य सजीव बन गया था। तुम्हारे मन में उस दृश्य का विचार कहाँ से आया?

टेस्ट में पास होने के लिए तुम्हें पाँच बार कोशिश करनी पड़ी। आख़िर ऐसी क्या समस्या थी?	बिल, तुमने यह काम कर दिखाया। इसे हर कोई नहीं कर सकता था। तुम जश्न कब मना रहे हो?
तुम एक बार फिर गिर गईं! लगता है कि दोबारा कोशिश करने से पहले तुम्हें कुछ और महीने इंतज़ार करना पड़ेगा।	बधाइयाँ, स्यू। तुम कल की तुलना में आज एक क़दम आगे चली हो!

20

डर और चिंता का मुक़ाबला कैसे करें

अध्ययनों से पता चला है कि हम जीवन में जिन चीज़ों की चिंता करते हैं, उनमें से :

87 प्रतिशत कभी नहीं होती हैं
7 प्रतिशत सचमुच होती हैं
6 प्रतिशत में आपका परिणाम पर थोड़ा प्रभाव होता है

इसका मतलब यह है कि जिंदगी में आप जिन चीज़ों के बारे में सबसे ज़्यादा चिंता करते हैं, उनमें से ज़्यादातर होंगी ही नहीं और जो बहुत कम चीजें होंगी, उन पर आपका नियंत्रण कम होगा या बिलकुल भी नहीं होगा। इसलिए जिन चीज़ों से आप डरते हैं, उनके बारे में चिंताकरने से कोई फ़ायदा नहीं है।

डर (Fear) का सामना करने के लिए यह याद रखें :

False झूठा

Evidence प्रमाण

Appearing जो लगे

Real सच्चा

डर अवांछित परिणामों के बारे में सोचने की शारीरिक प्रतिक्रिया से अधिक कुछ नहीं है। आपकी ज़्यादातर चिंताएँ तो वैसे भी निरर्थक हैं, क्योंकि वे कभी होंगी ही नहीं, इसलिए वे झूठा प्रमाण जो लगे सच्चा (**F**alse **E**vidence **A**ppearing **R**eal) से ज़्यादा कुछ नहीं हैं।

जो आप नहीं चाहते हैं, उसके बारे में कभी न सोचें। सिर्फ़ उसी बारे में सोचें, जो आप चाहते हैं, भले ही परिणाम जो भी निकले। आप जिस बारे में सोचते हैं, आम तौर पर आपको वही मिलेगा।

सार

तकनीक 5. लोगों से कैसे बोलें

- लोगों की मूलभूत दिलचस्पी खुद में होती है ।
- अपनी शब्दावली से 'मैं' और 'मेरा' शब्द हटाकर उनकी जगह पर 'आप' और 'आपका' रख लें।

तकनीक 6. बेहतरीन सवाल कैसे पूछें

- खुले सिरे वाले सवाल पूछें। 'कैसे?','क्यों?','किस तरह ?', 'मुझे... बारे में बताएँ...' से अपनी बात शुरू करें ।

तकनीक 7. बातचीत कैसे शुरू करें

- बातचीत शुरू करने के लिए या तो स्थिति या सामने वाले व्यक्ति के बारे में बात करें।
- सवाल से शुरुआत करें ।

तकनीक 8. बातचीत कैसे जारी रखें

- पुलों का इस्तेमाल करें, मसलनः 'जैसे?', ' तो फिर...?' 'इसलिए?', 'फिर आप...?', 'जिसका मतलब है...?'

तकनीक 9. अपनी बातों में दूसरों की दिलचस्पी कैसे जगाएँ

- सिर्फ़ उनकी मनचाही चीज़ के बारे में बात करें और उन्हें बता दें कि आपके समाधानों से वे उसे कैसे पा सकते हैं।

तकनीक 10. लोगों को अपने बारे में तत्काल सकारात्मक कैसे बनाएँ

- सबकी तरफ़ देखकर मुस्कराएँ। मुस्कराहट यह संदेश देती है, 'मैं आपको देखकर खुश हूँ

और आपको स्वीकार करता हूँ ।’

तकनीक **11.** लोगों के साथ परानुभूति कैसे रखें

- दूसरों को बताएँ कि आप उनकी भावनाओं को समझते हैं और दूसरों ने भी ऐसा ही महसूस किया है। फिर यह बताएँ कि दूसरों ने समाधान कैसे पाए थे ।

तकनीक **12.** सबके साथ सहमत कैसे हों

- अपनी आलोचना की सच्चाई से सहमत हो जाएँ।
- आलोचक के राय देने के अधिकार से सहमत हो जाएँ।

तकनीक **13.** अपने आसपास सकारात्मक ‘ आभामंडल’ कैसे बनाएँ

- अपने स्वरूप और काम के बारे में सकारात्मक बनें।
- बोलते समय उत्साही बनें।
- किसी व्यक्ति या वस्तु की आलोचना न करें।

तकनीक **14.** लोगों के लिए **‘**हाँ**’** कहना आसान कैसे बनाएँ

- ऐसा कोई कारण खोजें, जिससे वे ‘हाँ’ कह दें।
- सिर्फ़ ‘हाँ’ जवाब वाले सवाल पूछें।
- बोलते और सुनते समय अपना सिर हिलाएँ।
- दो ‘हाँ’ के बीच में विकल्प दें।

तकनीक **15.** कैसे बोलें**,** ताकि पुरुष सुनें

- किसी पुरुष से एक समय में एक ही बात करें।
- तथ्य और जानकारी दें।
- उसे बोलने का मौक़ा दें।
- भावहीन चेहरा रखें और सुनते समय हाँ- हूँ करते रहें।
- स्पष्ट बात कहें।

तकनीक **16.** कैसे बोलें**,** ताकि महिलाएँ सुनें

- बातचीत में भाग लें। अपनी बारी आने का इंतज़ार न करें।

- सुनते समय चेहरे के भावों का इस्तेमाल करें।
- व्यक्तिगत विवरण दें और भावनाएँ बताएँ।
- समाधानों या निष्कर्षों तक पहुँचने की जल्दबाज़ी न दिखाएँ।
- अप्रत्यक्ष बातचीत करें। ज़्यादा दबाव न डालें।

तकनीक **17. 17** शक्तिहीन वाक्यांश**,** जिन्हें आपको अपनी शब्दावली से निकाल देना चाहिए

- अपनी शब्दावली से ऐसे वाक्यांश और शब्द हटा दे, जिनसे आपकी विश्वसनीयता कम होती है। इनमें ये शामिल हैं -

  एक तरह से, यानी कि, आप समझ गए ना कि मैं क्या कहना चाहता हुँ, पत्नी/ पति/ पार्टनर, सच कहता हूँ, स्पष्ट कहूँ तो, ईमानदारी से, क़सम से, मेरा यक़ीन करें, ज़ाहिर है, चाहिए, मुझे ग़लत न समझे, मेरी विनम्र राय में, मैं आपको... नहीं पहुँचाना चाहता, मैं कोशिश करूँगा, मैं अपना सबसे अच्छा प्रयास करूँगा, सम्मान के साथ।

तकनीक **18. 12** सबसे सशक्त शब्द

- आप जिन 12 सबसे महत्वपूर्ण शब्दों का इस्तेमाल कर सकते हैं, वे हैं - खोज, गारंटी, प्रेम, आज़माया हुआ, परिणाम, बचत, आसान, सेहत, धन, नया, सुरक्षा, आप।

तकनीक **19.** नकारात्मक वाक्यों को सकारात्मक में बदलें

- विनाशकारी आलोचना को सकारात्मक प्रशंसा में बदलने का तरीक़ा खोजें।

तकनीक **20.** डर और चिंता का मुक़ाबला कैसे करें

- आप जिन चीज़ों के बारे में चिंता करते हैं, उनमें से अधिकांश कभी नहीं होंगी और जो थोड़ी- बहुत होंगी, उन पर आपका बहुत कम नियंत्रण होगा। इसलिए किसी चीज़ के बारे में चिंता न करें।
- डर का सामना करते समय यह याद रखें कि ज़्यादातर मामलों में यह **F** alse **E** vidence **A** ppearing **R** eal होता है, यानी झूठा प्रमाण जो सच्चा लगता है।

बिज़नेस प्रस्तुति देना

21

यादगार पहली छाप कैसे छोड़ें

पहली छाप बिज़नेस की दुनिया का ‘पहली-नजर-का-प्रेम’ है।

यहाँ पर नौ स्वर्णिम शुरुआती क़दम बताए जा रहे हैं :

1. आपका प्रवेश : जब आपको कमरे में बुलाया जाए, तो बेझिझक अंदर चले जाएँ। दरवाज़े की चौखट पर स्कूल के उस शरारती बच्चे की तरह न खड़े रहें, जिसे हेडमास्टर ने फटकारने के लिए बुलाया है। जिन लोगों में विश्वास की कमी होती है, वे कमरे में दाख़िल होते समय धीमे हो जाते हैं या थोड़ी देर झिझकते हैं। विश्वास के साथ दरवाज़े से अंदर जाएँ और उसी रफ़्तार से चलते रहें।
2. समीप पहुँचने पर : तेज़ी से चलें। जिन प्रभावी लोगों की तरफ़ सबका ध्यान रहता है, वे फ़ुर्ती से मध्यम डग भरते हुए चलते हैं। जो लोग बहुत धीमे चलते हैं या लंबे-लंबे डग भरते हैं, वे यह व्यक्त करते हैं कि उनके पास बहुत समय है, उनकी अपने काम में कोई रुचि नहीं है या उनके पास करने के लिए और कुछ नहीं हें।
3. हाथ मिलाना : अपनी हथेली खड़ी (vertical) रखें और सामने वाला जितना दबाव डाले, आप भी उतना ही दबाव डालें। उसे ही यह फ़ैसला करने दें कि हाथ कब छुड़ाना है। कभी भी डेस्क के पार से हाथ न मिलाएँ, क्योंकि इससे सामने वाले को आप पर ‘ऊपरी हाथ’ रखने का मौक़ा मिल सकता है ।
4. आपकी मुस्कान : यह सुनिश्चित करें कि मुस्कराते समय आपके दाँत दिखें। सिर्फ़ होंठों से नहीं, बल्कि पूरे चेहरे से मुस्कराएँ।
5. भौंह उठाना : यह मस्तिष्क में गहराई से स्थापित एक प्राचीन स्वीकृति संकेत है। किसी व्यक्ति से मिलते समय अपनी भौंहें एक पल के लिए उठा लें।
6. जब आप बातें करें : पहले 15 सेकंड में व्यक्ति का नाम दो बार बोलें और कभी भी

एक बार में 30 सेकंड से ज़्यादा न बोलें। सामने वाले की तुलना में थोड़ी धीमी गति से बोलें।

7. जब आप बैठें **:** अगर आपको किसी व्यक्ति के ठीक सामने नीची कुर्सी पर बैठा दिया जाए, तो थोड़े से टेढ़े होकर उस व्यक्ति से 45 डिग्री का कोण बना लें, ताकि 'फटकार' की मुद्रा से बच सकें । अगर आप अपनी कुर्सी को नहीं मोड़ सकते, तो अपने शरीर का कोण बदल लें ।

8. आपकी मुद्राएँ **:** संयत, शांत और अपने भावों पर नियंत्रण रखने वाले लोग स्पष्ट और आसान मुद्राओं का प्रयोग करते हैं। ऊँचे ओहदे वाले व्यक्ति कम ओहदे वाले व्यक्तियों से कम मुद्राओं का प्रयोग करते हैं। अपने हाथों को अपनी ठुड्डी से ज़्यादा ऊँचा न उठाएँ। तालमेल बनाने के लिए सामने वाले की मुद्राओं और अभिव्यक्तियों को प्रतिबिंबित करें।

9. जब आप लौटें **:** जब आप अपनी बात पूरी कर लें, तो अपना सामान शांति से समेटें - हड़बड़ी या जल्दबाज़ी में यह काम कभी न करें। संभव हो, तो हाथ मिलाएँ और फिर मुड़कर चल दें। अगर आपके भीतर आते समय दरवाज़ा बंद था, तो बाहर निकलते समय भी उसे बंद करना न भूलें। आपके बाहर निकलते समय लोग आपको पीछे से देखते हैं, इसलिए अगर आप पुरुष हैं तो यह सुनिश्चित कर लें कि आपके जूते के पिछले हिस्से चमकदार हों। छिपे हुए कैमरों से पता चला है कि लौटते समय लोग महिलाओं के पिछले हिस्से को देखते हैं – चाहे आप इसे पसंद करें या न करें। इसलिए अगर आप महिला हैं, तो दरवाज़े तक पहुँचकर धीरे से मुड़ें और मुस्कराएँ। यह ज़्यादा अच्छा है कि वे आपके पिछले हिस्से के बजाय आपके मुस्कराते हुए चेहरे को याद रखें।

22

बिज़नेस में आलोचना से कैसे निबटें

अगर कोई ग्राहक या संभावित ग्राहक आपकी या आपकी कंपनी की आलोचना करता है, तो स्थिति को सुधारने के लिए 'उसके पैर में अपना जूता पहनाने' की तकनीक का इस्तेमाल करें। उससे बस इतना भर पूछ लें कि अगर वह आपकी जगह होता और कोई उसकी आलोचना करता, तो वह क्या करता।

चाहे वह जो भी कहे, उस पर यह प्रतिक्रिया करें :

"आपने बिलकुल सही कहा ! हमने यही किया था !" या, "आपने ठीक कहा ! हम यही करने वाले हैं !"

उदाहरण के लिए :

संभावित ग्राहक : ''मैंने सुना है कि आपके यहाँ डिलिवरी समय पर नहीं हो पाती है।''

आप : ''हाँ, यह सच है कि पहले हमारे वेयरहाउस में कुछ समस्याएँ थीं। मुझे बताएँ, अगर आप किसी कंपनी के मैनेजर होते और आपकी कंपनी की इस तरह आलोचना होती, तो आप क्या करते?''

संभावित ग्राहक : ''मैं तत्काल सभी संबंधित लोगों की मीटिंग बुलवाता और समय पर डिलिवरी करवाने की *ठोस योजना* तैयार करता!''

आप : ''आपने बिलकुल सही कहा! हमने भी यही किया है।''

आप सच्चाई से सहमत हो गए हैं और आपने अपने संभावित ग्राहक को यह बताकर अच्छा महसूस करा दिया है कि उसकी राय न सिर्फ़ सही है, बल्कि आपकी कंपनी इसे पहले ही अपना चुकी है (या अपनाने वाली है) । जब आप 'उसके पैर में अपना जूता' पहना देते हैं, तो आपके संभावित ग्राहक की आपत्ति कमज़ोर पड़ जाती है और वह उसे दोबारा उठाने की ज़रूरत महसूस नहीं करेगा।

अगर आपकी कंपनी ने समस्या को सुधारने के लिए कुछ नहीं किया है, तो आप उस संभावित ग्राहक का बिज़नेस हासिल करने के क़ाबिल ही नहीं है।

23

टेलीफ़ोन पर जवाब देने का सबसे प्रभावी तरीक़ा

ज़्यादातर लोग फ़ोन पर इस तरह जवाब देते हैं :

> "एक्स वाय ज़ेड कॉरपोरेशन... एलन बोल रहा हूँ।"

अगर आप किसी की तरफ़ चलकर जाते हैं, तो आप यह नहीं कहते हैं, "मैं एलन हूँ, चल रहा हूँ।" फ़ोन पर यह स्पष्ट होता है कि आप बोल रहे हैं, इसलिए 'बोल रहा हूँ' शब्द कभी न बोलें।

शोध से पता चला है कि जब आप फ़ोन पर जवाब देते हैं, तो सामने वाला व्यक्ति आपका कहा आख़िरी शब्द याद रखता है, इसलिए अपना नाम सबसे आख़िर में बोलें और उठते हुए सुर (Rising Terminal) में बोलें। उठता हुआ सुर वह होता है, जिसमें आप अपनी आवाज़ का वॉल्यूम और टोन दोनों ऊपर उठाते हैं। अध्ययन से पता चला है कि ऐसा करने पर 86 प्रतिशत लोग आपका नाम याद रख पाते हैं, जबकि 'एलन बोल रहा हूँ' में सिर्फ़ 6 प्रतिशत लोग ही आपका नाम याद रख पाते हैं।

आज से फ़ोन पर इस तरह जवाब दें :

> "एक्स वाय ज़ेड कॉरपोरेशन... मैं एलन।"

और अपने नाम को उठते हुए सुर पर ख़त्म करें। इससे सुनने वाला आपको अपना नाम बताने के लिए प्रेरित होता है और आपके बीच तत्काल संबंध स्थापित हो सकता है। वैसे इतना ज़रूर ध्यान रखें, एलन के नहीं, अपने नाम का इस्तेमाल करें।

24

आलोचना या फटकार कैसे लगाएँ

लीडर के रूप में कई बार आपको किसी को जवाबदेह ठहराना पड़ता है या अवांछित व्यवहार के लिए फटकार लगानी होती है। हममें से अधिकांश लोग किसी को फटकारने या अनुशासित करने के विचार से घबराते हैं। नीचे 6 हिस्सों की एक ऐसी तकनीक बताई गई है, जिससे यह प्रक्रिया सभी के लिए आसान और दर्दरहित बन जाती है।

सफल आलोचना, फटकार या मूल्यांकन के 6 स्वर्णिम नियम

1. सैंडविच तकनीक का इस्तेमाल करें

प्याज़ को जब अकेला खाया जाता है, तो उसका स्वाद कड़वा लगता है, लेकिन जब उसे सलाद की दूसरी चीज़ों के साथ मिलाया जाता है, तो वह स्वादिष्ट लगता है। प्रहार को नर्म बनाने के लिए उस व्यक्ति के किसी सकारात्मक काम के लिए उसकी प्रशंसा करें। फिर उसकी गलती बताएँ और उसके बाद उसके प्रदर्शन के बारे में कोई सकारात्मक बात कह दें।

2. व्यक्ति नहीं, काम की आलोचना करें

उसे बताएँ कि आप उससे तो खुश हैं (अगर यह सच है!), लेकिन उसके काम से खुश नहीं हैं।

3. उसकी मदद माँगें

कभी भी यह न कहें कि सामने वाला 'बस आदेश का पालन करे।' इसके बजाय यह कहें कि आपको कोई समस्या सुलझाने में उसका सहयोग और मदद चाहिए।

4. स्वीकार करें कि आपने भी ऐसी ही ग़लतियाँ की हैं और फिर समाधान बताएँ

आलोचना की शुरुआत में उसी प्रकार की किसी ग़लती का ज़िक्र करें, जो आपने अतीत में की हो। इससे आपकी आलोचना अधिक सहनीय बन जाती है। यह वैसा ही है, जैसे किसी व्यक्ति के दाँत में ड्रिल करने से पहले डेंटिस्ट उसे सुन्न कर देता है। यह स्पष्ट करें कि आप (या किसी दूसरे) के सामने भी अतीत में इसी तरह की चुनौतियाँ आई थीं और यह बताएँ कि आपने उस समस्या को कैसे दूर किया। जब आप यह स्वीकार करते हैं कि आप आदर्श नहीं हैं, तो दूसरे आपका अनुसरण करने के लिए प्रेरित होते हैं।

5. आलोचना सिर्फ़ एक बार करें और अकेले में करें

कभी भी किसी व्यक्ति को अन्य लोगों के सामने न फटकारें। यह काम बंद दरवाज़े के पीछे शांति से करें। ग़लती और उसे सुधारने के तरीक़े का ज़िक्र सिर्फ़ एक बार करें। व्यक्ति की असफलता के बारे में लगातार, बार-बार न बोलते रहें।

6. दोस्ताना अंदाज पर बात ख़त्म करें

समस्या सुलझाने में सहयोग देने के लिए उसे धन्यवाद दें। इसके बाद कहें कि काम करने के जिन नए तरीक़ों पर बातचीत हुई है, आप उन्हें अमल में देखने के लिए उत्सुक हैं।

25

प्रभावी भाषण कैसे दें

जो लोग मंच पर खड़े होकर सशक्त प्रेरक भाषण दे सकते हैं, उनकी सभी प्रशंसा करते हैं। व्यवसाय और समाज दोनों जगहों पर उन्हें लीडरशिप के पदों पर तरक्क़ी दी जाती है।

किसी भी विषय पर तत्काल प्रेरक भाषण देने के लिए चार-क़दमों के इस फ़ॉर्मूले पर चलें, चाहे भाषण दो मिनट का हो, बीस मिनट का हो या एक घंटे का हो। नीचे बताए गए चार बिंदुओं को याद कर

1. धमाकेदार बात
2. इसका ज़िक्र क्यों किया?
3. उदाहरण के लिए?
4. तो क्या करें?

1. धमाकेदार बात

जब आप बोलने के लिए खड़े होते हैं, तो श्रोता मन ही मन में सोचते है, 'ओह... एक और नीरस वक्ता आ गया!' इसलिए आपको अपनी बात किसी नाटकीय, दिलचस्प या मजेदार कहानी, वाक्य या कथन से शुरू करनी चाहिए, ताकि श्रोता नीरसता से बाहर निकल आएँ और उनका ध्यान फ़ौरन आकर्षित हो जाए।

2. इसका ज़िक्र क्यों किया ?

आपका अगला क़दम उन्हें यह बताना है कि आपने वह नाटकीय/ दिलचस्प/मज़ेदार कथन या कहानी क्यों सुनाई महत्वपूर्ण क्यों है

3. उदाहरण के लिए?

यहाँ आपके भाषण की ज़्यादातर बातें आती हैं। तीन बिंदु या कारण बताएँ कि आप जो कह रहे हैं, वह उनके लिए महत्वपूर्ण क्यों है। लंबा भाषण देते समय तीन प्रमुख बिंदुओं के साथ तीन सहायक बिंदु भी बताएँ।

4. तो क्या करें ?

भाषण के अंत में आपके श्रोता यह सोच सकते हैं. 'तो, आप मुझसे इस बारे में क्या करवाना चाहते हैं ?' यहाँ पर आप उन्हें अपने सुझाव पर अमल करने की दिशा में प्रेरित करते हैं।

मान लीजिए आपको सड़क सुरक्षा के बारे में अभिभावकों के समूह के सामने भाषण देना है। आपको उन्हें प्रेरित करना है कि वे अपने बच्चों के साथ व्यस्त सड़क को कहीं से भी पार न करें, बल्कि ज़ेब्रा क्रॉसिंग का प्रयोग करें। आप यह भाषण इस तरह से दें :

1. धमाकेदार बात

"पिछले साल 2,355 बच्चे अनावश्यक रूप से अपंग हुए या मर गए – और इसके लिए उनके माता- पिता दोषी हैं। आँकड़ों के हिसाब से इस कमरे में बैठे आपमें से दो लोगों के बच्चे जल्दी ही अस्पताल में भर्ती होंगे और आप उनके ठीक होने की प्रार्थना कर रहे होंगे। अब सवाल यह है – वे दो लोग आपमें से कौन होंगे ?"

2. इसका ज़िक्र क्यों किया ?

"साथियो, मैं आपको यह आँकड़े इसलिए बता रहा हूँ, क्योंकि पिछले साल इस देश में इतने ही बच्चे अपने माता-पिता के पास पहुँचने के लिए सड़क पार करते समय कारों से टकराए थे। और इनमें से 96 प्रतिशत बच्चे ज़ेब्रा क्रॉसिंग का इस्तेमाल नहीं कर रहे थे। मैं जो कहने वाला हूँ, वह इस कमरे में बैठे आपमें से हर व्यक्ति के लिए महत्वपूर्ण है। और ऐसा इसलिए है, क्योंकि आप अपने बच्चों से प्यार करते हैं।"

3. उदाहरण के लिए?

(बिंदू *1*) "द नेशनल सेफ़्टी काउंसिल ने हाल ही में 46 स्कूलों के बाहर एक अध्ययन आयोजित करवाया, जिसमें यह पता चला..." (तथ्य, आँकड़े और अन्य डाटा देकर अपने पहले बिंदु को साबित करें।)

(बिंदु *2*) "हमने अपने इलाक़े में यातायात सुरक्षा के प्रति माता-पिता के नज़रियों का सर्वेक्षण आयोजित किया और पाया..." (अपने दूसरे बिंदु को साबित करें)।

(बिंदु *3*) "मैं खुद एक पिता हूँ – और मैं जानता हूँ कि आपमें से ज़्यादातर लोग कैसा महसूस करते हैं - मैंने खुद से कई बार पूछा है..." (आपके तीसरे बिंदु में शायद व्यक्तिगत, भावनात्मक राय शामिल हो)।

4. तो क्या करें**?**

"तो मैं आपसे यह करवाना चाहता हूँ। आज से जब भी आप अपने बच्चे को स्कूल लेने जाएँ, तो मैं चाहता हूँ कि..." (श्रोताओं को अपने सुझाव पर अमल करने के लिए प्रेरित करें।)।

अपनी बात पूरी करने के बाद चुप हो जाएँ और बैठ जाएँ।

कभी भी श्रोताओं को अपनी बात सुनने के लिए धन्यवाद न दें - अगर आपने अच्छा भाषण दिया है, तो धन्यवाद तो उन्हें देना चाहिए।

26

विजुअल प्रज़ेन्टेशन का इस्तेमाल कैसे करें

शोध से पता चला है कि जब आप पुस्तकों, चार्ट, ग्राफ़ या लैपटॉप का प्रयोग करके विज़ुअल प्रज़ेन्टेशन (दृश्यात्मक प्रस्तुति) देते हैं, तो 82 प्रतिशत जानकारी आँखों के माध्यम से ग्रहण की जाती है, 11 प्रतिशत कानों से और 7 प्रतिशत अन्य इंद्रियों से।

बताओ, दिखाओ और शामिल करो

अमेरिका में व्हार्टन द्वारा किए गए अध्ययन से पता चला कि शाब्दिक प्रस्तुतियों से बाद में सिर्फ़ 10 प्रतिशत जानकारी याद रहती है, जबकि शाब्दिक और दृश्यात्मक प्रस्तुतियों को मिलाने पर जानकारी याद रहने का प्रतिशत 51 हो जाता है। इसका मतलब है कि अगर आप विज़ुअल प्रज़ेन्टेशन एड्स का इस्तेमाल करते हैं, तो आपकी सफलता 400 प्रतिशत ज़्यादाबढ़ जाती है।

इस अध्ययन में यह भी पता चला कि विज़ुअल एड्स के इस्तेमाल से बिज़नेस मीटिंग में लगने वाला औसत समय 25.7 मिनट से घटकर 18.6 मिनट रह जाता है – यानी 28 प्रतिशत समय की बचत होती है।

बहरहाल, जब हम अपनी बात प्रस्तुत करने के लिए शाब्दिक, दृश्यात्मक और भावनात्मक तीनों तरीक़ों का इस्तेमाल करते हैं, तो लोगों को हमारी 92 प्रतिशत बातें याद रहती हैं।

हम याद रखते हैं :

सुनी हुई बातों का 10 प्रतिशत

देखी <u>और</u> सुनी हुई बातों का 51 प्रतिशत

देखी, सुनी <u>और</u> की हुई बातों का 92 प्रतिशत

इसलिए सिर्फ़ बोलने का सबसे कम प्रभाव पड़ता है। बोलने और दिखाने से थोड़ा ज़्यादाप्रभाव पड़ता है। बोलने, दिखाने और दूसरों को शामिल करने से आपकी बातें सबसे ज़्यादा याद रहती हैं ।

पॉवर लिफ्ट का इस्तेमाल करें

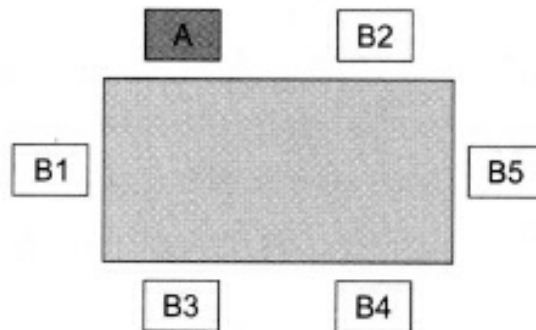
प्रस्तुति देते समय पेन का इस्तेमाल करें। इसी दौरान उसका विवरण भी बताएँ। फिर पेन को उठाकर श्रोता और अपनी आँखों के बीच में रख लें। इसे पॉवर लिफ़्ट कहा जाता है और इससे श्रोता चुंबकीय रूप से अपना सिर उठा लेता है। अब वह आपकी तथा प्रस्तुति की ओर सीधे देख रहा है और आपकी बातें भी सुन रहा है । इससे आपका संदेश ज़्यादा प्रभावी हो जाता है। बहरहाल, बोलते समय अपने दूसरे हाथ की हथेली दिखाना न भूलें।

प्रस्तुति के दौरान पुरुषों से ज़्यादा देर तक निगाहें मिलाएँ, लेकिन महिलाओं के साथ कम देर तक मिलाएँ । अगर आपको इस बारे में संशय हो, तो उतनी ही देर निगाह मिलाएँ, जितनी देर सामने वाला मिला रहा हो।

27

बातचीत के समय कहाँ बैठें

कुर्सियों और बैठने की स्थितियों से ऑफ़िस या घर में सकारात्मक या नकारात्मक मूड बनाया जा सकता है।

किसी आयताकार टेबल पर आप पाँच स्थितियों में बैठ सकते हैं। मान लीजिए कि आप B हैं और सामने वाला A है।

प्रतिस्पर्धी / रक्षात्मक स्थिति (B3)

दोनों पक्षों के बीच टेबल एक ठोस अवरोध है। किसी व्यक्ति के ठीक सामने बैठने से रक्षात्मक, प्रतिस्पर्धी माहौल बन सकता है और इससे दोनों ही अपने दृष्टिकोण पर दृढ़ता से अड़े रह सकते है।

व्यावसायिक चर्चाओं के शोध से पता चला है कि 56 प्रतिशत लोग इस स्थिति को प्रतिस्पर्धी मानते हैं। व्यावसायिक चर्चाओं के दौरान वही लोग इस स्थिति में बैठते हैं, जो

या तो एक-दूसरे के साथ प्रतिस्पर्धा करते हैं या फिर जब एक व्यक्ति दूसरे को फटकारता है। जो लोग आमने-सामने बैठते हैं, वे कम बात करते हैं तथा ज़्यादा नकारात्मक, प्रतिस्पर्धी या आक्रामक होते हैं।

अगर आपको इस स्थिति में बैठने के लिए विवश किया जाए, तो A व्यक्ति से अपनी कुर्सी 45 डिग्री घुमा लें।

सहयोगी स्थिति (B2)

जब दो लोग एक जैसा सोच रहे हों या किसी प्रोजेक्ट पर एक साथ काम कर रहे हों, तो वे अक्सर इस स्थिति में बैठते हैं। अध्ययन से पता चला है कि 55 प्रतिशत लोगों की राय में यह सबसे सहयोगी स्थिति थी। जब इन लोगों से किसी दूसरे के साथ मिलकर काम करने के लिए कहा गया, तो वे सहजता से इसी स्थिति में बैठ गए। अपनी बात कहने और उसे मनवाने के लिए यह बहुत अच्छी स्थिति होती है। इससे निगाहों का अच्छा संपर्क रहता है और सामने वाले की बॉडी लैंग्वेज को प्रतिबिंबित करने का अवसर भी मिल जाता है।

कोने वाली स्थिति (B1)

इस स्थिति में वे लोग बैठते हैं, जो दोस्ताना या हल्की-फुल्की बातचीत करते हैं। यह सबसे महत्वपूर्ण स्थिति है, जहाँ से आप अपनी प्रस्तुति दे सकते हैं, यह मानते हुए कि A श्रोता है। अपनी कुर्सी को B1 की स्थिति तक पहुँचाकर आप तनावपूर्ण माहौल को शांत कर सकते हैं और सकारात्मक परिणाम की संभावना को बढ़ा सकते हैं।

B4 और B5 स्थितियों को पुस्तकालय में स्वतंत्रता दर्शाने के लिए चुना जाता है और प्रस्तुतियाँ देते समय इनसे बचना चाहिए।

अगर आपको किसी व्यक्ति के ऑफ़िस, या घर में किसी अनौपचारिक क्षेत्र में जैसे गोल कॉफी टेबल पर, बैठने का आमंत्रण दिया जाए, तो यह एक सकारात्मक संकेत है, क्योंकि बिज़नेस में 95 प्रतिशत अस्वीकृतियाँ डेस्क के पीछे से दी जाती हैं। कभी भी सोफ़े में इतने नीचे न धँस जाएँ, जिससे आपके पैर बड़े दिखें, धड़ नज़र ही न आए और सिर छोटा दिखे। अगर ज़रूरी हो, तो कुर्सी के सिरे पर तनकर बैठें, ताकि आप अपनी बॉडी लैंग्वेज को नियंत्रित कर सकें और उस व्यक्ति से 45 डिग्री का कोण बना सकें।

28

बॉडी लैंग्वेज की 10 विजयी रणनीतियाँ

जैसा हमने बताया है, लोग आपके बारे में चार मिनट से भी कम समय में अपनी 90 प्रतिशत राय बना लेते हैं और आपका उन पर जो 60-80 प्रतिशत प्रभाव पड़ता है, वह अशाब्दिक होता है। नीचे दस रणनीतियाँ बताई जा रही हैं, जो आपको दूसरों पर सकारात्मक प्रभाव डालने का सर्वश्रेष्ठ अवसर देंगी।

1. अपनी हथेलियाँ ऊपर रखें

बोलते समय आपकी हथेलियाँ दूसरों को दिखनी चाहिए। इस प्राचीन संकेत की प्रतिक्रिया मस्तिष्क की गहराई में रची-बसी है। इससे लोग आपको अहानिकर मानेंगे और आपके प्रति सकारात्मक प्रतिक्रिया करेंगे।

2. अपनी उंगलियाँ जोड़कर रखें

जो लोग अपनी उंगलियाँ जोड़े रखते हैं और अपने हाथ अपनी ठुड्डी के नीचे रखते हैं, उनकी तरफ़ लोगों का सबसे ज़्यादा ध्यान आकर्षित होता है। खुली उंगलियों का इस्तेमाल करने या ठुड्डी से ऊपर हाथ रखने को कम प्रभावी माना जाता है।

3. अपनी कोहनियाँ बाहर रखें

अपनी कोहनियों को कुर्सी के हत्थे पर रखना शक्ति का परिचायक है और इससे सशक्त, सच्ची छवि बनती है। असफल और पराजित व्यक्ति अपनी कोहनी को कुर्सी के हत्थे के भीतर लटकने देते हैं और आत्म-रक्षा के लिए कोहनियों को अपने शरीर से सटाकर रखते हैं। ऐसे लोगों को डरा हुआ या नकारात्मक माना जाता है, इसलिए इस तरह बैठने से बचें।

4. अपनी दूरी बनाए रखें

दूसरे व्यक्ति के व्यक्तिगत क्षेत्र का सम्मान करें, जो किसी नई मुलाक़ात की शुरुआत में सबसे ज़्यादा होगा । यदि आप ज़्यादा क़रीब जाएँगे, तो सामने वाला पीछे हट सकता है, पीछे झुक सकता है या ऐसी मुद्राओं का प्रयोग कर सकता है, जिससे उसकी चिढ़ प्रकट हो, जैसे अपनी उंगलियों से किसी चीज़ को तबले जैसा बजाना या पेन को क्लिक करना। परिचित लोगों के करीब बैठे, लेकिन अजनबी लोगों से दूर बैठे। हमउम्र लोगों के ज़्यादा क़रीब बैठे, लेकिन अपने से बहुत ज़्यादा या कम उम्र वाले लोगों से थोड़ी दूर बैठे।

5. सामने वाले की बॉडी लैंग्वेज का प्रतिबिंबन करें

सामने वाले की बॉडी लैंग्वेज और भाषाई संरचना का प्रतिबिंबन करने से तत्काल तालमेल बनता है। किसी के साथ पहली मुलाक़ात में उसके बैठने की स्थिति, भंगिमा, शरीर के कोण, मुद्राओं, चेहरे के भावों और आवाज़ की टोन का प्रतिबिंबन करें। जल्दी ही उसे यह महसूस होने लगेगा कि आपमें ऐसा कुछ है, जो उसे पसंद है-वह आपको बहुत आरामदेह व्यक्ति मान लेगा।

दंपतियों के सामने सेल्स टॉक करते समय यह देखें कि उनमें से कौन सा व्यक्ति किसकी मुद्राओं को दोहरा रहा है। इससे आप निर्णय लेने वाले को पहचान लेते हैं। अगर महिला शुरुआती गतिविधि करती है और पुरुष उसकी नक़ल करता है, तो पुरुष से निर्णय लेने का आग्रह करने में ज़्यादा समझदारी नहीं है।

6. सामने वाले के बोलने की गति की बराबरी करें

व्यक्ति के बोलने की गति यह बता देती है कि उसका दिमाग़ कितनी तेज़ी से सूचना का विश्लेषण कर सकता है। सामने वाले व्यक्ति के समान या उससे थोड़ी कम गति से बोलें और उसकी टोन तथा उतार-चढ़ाव का प्रतिबिंबन करें। अध्ययन से पता चला है कि जब कोई सामने वाले से ज़्यादा तेज़ी से बोलता है, तो वह 'दबाव' महसूस करने लगता है।

7. बाँहें खोल दें

सीने पर हाथ बाँधना अपने और किसी अप्रिय चीज़ के बीच में बाधा खड़ी करने की कोशिश है। सीने पर हाथ बाँधने पर व्यक्ति को 40 प्रतिशत बातें कम याद रहती हैं। अगर किसी दूसरे ने सीने पर हाथ बाँध रखे हों, तो उसकी स्थिति बदलवाने के लिए उसे कुछ पकड़ा दें या करने के लिए कुछ दे दें। उसे पेन, पुस्तक, ब्रोशर, सैंपल या लिखित टेस्ट दे दें, ताकि वह अपनी बाँह खोलने और आगे झुकने के लिए प्रोत्साहित हो। प्रभावी बातचीत के लिए आमने-सामने कीमुलाक़ात में कभी सीने पर हाथ न बाँधे।

8. सामने वाले की कोहनी छुएँ

सामने वाले के स्पर्श का प्रतिबिंबन करें। अगर वह आपको नहीं छूता है, तो आप भी ऐसा न करें। बहरहाल, प्रयोगों से पता चला है कि जब किसी व्यक्ति की कोहनी पर हल्के से तीन सेकंड से भी कम समय के लिए छुआ जाता है, तो वह 68 प्रतिशत ज़्यादा सहयोगपूर्ण हो जाता है।

अध्ययनों से यह भी पता चला है कि जिन महिला वेटरों ने भोजन करने आए ग्राहकों की कोहनियों और हाथों को छुआ, उन्हें पुरुष ग्राहकों से सामान्य से 80 प्रतिशत ज़्यादा टिप मिली। इसी तरह दोनों लिंगों के ग्राहकों की कोहनियों और हाथों को छूने पर पुरुष वेटरों की आमदनी 32 प्रतिशत बढ़ गई। दूसरे शब्दों में, कोहनी और हाथ छूने में निपुणता से आपकी सफलता की संभावना तीन गुनी बढ़ सकती हैं।

9. सामने वाले का नाम दोहराएँ

जब आप अगली बार किसी नए व्यक्ति से मिलें और हाथ मिलाएँ, तो हाथ मिलाते समय अपनी बाई बाँह बढ़ाकर हल्के से उसकी कोहनी या हाथ को छुएँ। साथ ही उसका नाम दोहराकर यह सुनिश्चित करें कि आपने उसे सही तरह से सुन लिया है। इससे न सिर्फ़ वह व्यक्ति महत्वपूर्ण अनुभव करता है, बल्कि इससे आपको उसका नाम याद रखने में भी आसानी होती है।

10. अपने चेहरे को छूने से बचें

अध्ययनों से पता चला है कि जब कोई व्यक्ति कोई बात छिपाता है या झूठ बोलता है, तो रक्तचाप में वृद्धि होने के कारण वह अपने नाक और चेहरे को ज़्यादा बार छूने लगता है। अगर आपकी नाक में खुजली हो, तो अपरिचित लोग यह सोच सकते हैं कि आप झूठ बोल रहे हैं। इसलिए अपने हाथों को चेहरे से दूर रखें।

इन सारी बातों का अभ्यास करें

किसी महत्वपूर्ण इंटरव्यू या मीटिंग में जाने से पहले कुछ मिनट शांति से बैठकर ऊपर बताई बातों का अभ्यास कर लें और मन में इन्हें अच्छी तरह से करने की काल्पनिक तस्वीरें देखें। जब आपको मन में ये सारी चीज़ें स्पष्टता से दिख जाएँगी, तो आपका शरीर उन्हें अच्छी तरह से करने में सक्षम होगा। आपको इंटरव्यू में विश्वसनीय दिखना चाहिए, इसलिए अगर आप यह चाहते हैं कि दूसरे आपको गंभीरता से लें, तो पहले से ही अपने व्यवहार का मानसिक अभ्यास कर लें।

अध्ययन से पता चलता है कि अभ्यास करने पर ये योग्यताएँ जल्दी ही आपकी आदत बन जाती हैं और जीवन भर आपके काम आती हैं। हैं।

सार

तकनीक **21.** यादगार पहली छाप कैसे छोड़ें

- कमरे में दाखिल होते समय बिना झिझके तेज़ी से अंदर जाएँ।
- हाथ मिलाते समय अपने हाथ को खड़ा रखें और उतना ही दबाव डालें, जितना सामने वाला डाल रहा हो।
- मुस्कराएँ। अपने दाँत दिखाएँ और पूरे चेहरे से मुस्कराएँ।
- एक पल के लिए अपनी भौंहें उठाएँ।
- पहले 15 सेकंड में सामने वाले का नाम दो बार लें।
- अपने शरीर को सामने वाले से 45 डिग्री मोड़ लें।
- स्पष्ट, आसान और सही मुद्राओं व गतिविधियों का प्रयोग करें।
- वापस लौटने की तैयारी करते समय अपना सामान शांति से समेटें। अगर आप महिला हैं, तो बाहर निकलते समय मुड़कर मुस्कराएँ।

तकनीक **22.** बिज़नेस में आलोचना से कैसे निबटें

- ‘अपना जूता सामने वाले के पैर में पहना दें’ और उससे पूछें कि अगर वह आपकी जगह होता और कोई उसकी कंपनी की आलोचना करता, तो वह क्या करता।

तकनीक **23.** टेलीफ़ोन पर जवाब देने का सबसे प्रभावी तरीक़ा

- अपना नाम वाक्य के अंत में बोलें और ऊँचे सुर का इस्तेमाल करें।

तकनीक **24.** आलोचना या फटकार कैसे लगाएँ

- ‘सैंडविच तकनीक‘ का इस्तेमाल करें
- व्यक्ति नहीं, काम की आलोचना करें
- उसकी मदद माँगें

- स्वीकार करें कि आपने भी एक बार ऐसी ही गलती की है और समाधान बताएँ
- आलोचना एक बार ही करें और अकेले में करें
- दोस्ताना अंदाज़ पर बात ख़त्म करें

तकनीक **25.** प्रभावी भाषण कैसे दें

- धमाकेदार बात - किसी नाटकीय, दिलचस्प या मज़ाकिया कहानी या कथन से शुरुआत करें।
- इसका ज़िक्र क्यों किया ? - अपने श्रोताओं को बताएँ कि आपने यह बात क्यों कही और यह उनके लिए महत्वपूर्ण क्यों है।
- उदाहरण के लिए ? - तीन सशक्त बिंदु बताएँ और हर प्रमुख बिंदु के लिए तीन सहायक बिंदु दें।
- तो क्या करें ? - अपने श्रोताओं को अपना सुझाया काम करने के लिए प्रेरित करें।

तकनीक **26.** विज़ुअल प्रज़ेन्टेशन का इस्तेमाल कैसे करें

- लोगों को चीज़ें दिखाने और शामिल करने से वे आपकी बातों को सबसे ज़्यादा याद रख सकते हैं।
- उनकी आँखें ऊपर उठवाने के लिए पॉवर लिफ़्ट का इस्तेमाल करें, ताकि वे आपकी प्रस्तुति को देख और सुन सकें।

तकनीक **27.** बातचीत के समय कहाँ बैठे

- प्रतिस्पर्धी/ रक्षात्मक स्थिति में बैठने से बचें।
- सहयोगी या कोने वाली स्थिति में बैठें।

तकनीक **28.** बॉडी लैंग्वेज की **10** विजयी रणनीतियाँ

- आपकी हथेलियाँ दिखती रहनी चाहिए
- अपनी उगलियाँ एक साथ रखें
- अपनी कोहनियाँ बाहर रखें
- अपनी दूरी बनाए रखें
- सामने वाले की बॉडी लैंग्वेज को प्रतिबिंबित करें
- सामने वाले के बोलने की गति की बराबरी करें

- बाँहें खुली रखें
- सामने वाले की कोहनी का स्पर्श करें
- सामने वाले का नाम दोहराएँ
- अपना चेहरा न छुएँ

समापन

हाथी को प्रशिक्षित कैसे करें

क्या आपका ध्यान कभी इस तरफ़ गया है कि सर्कस के हाथी ज़मीन में गड़ी लोहे की खूँटी से एक कमज़ोर जंज़ीर के सहारे बँधे रहते हैं।

किसी छोटे हाथी को भी उस जंज़ीर को तोड़ने या खूँटी को उखाड़ने में कोई मुश्किल नहीं आएगी, लेकिन वयस्क हाथी भागने की कोई कोशिश नहीं करते हैं। ऐसा क्यों होता है ?

जब हाथी की उम्र कम होती है, तो उनके पैरों में मज़बूत जंज़ीरें डालकर कंक्रीट के मोटे खंभे से बाँधा जाता है।

छोटे हाथी चाहे कितना ही खींचें या ज़ोर लगाएँ, चीख़ें या पैर पटकें, वे आज़ाद नहीं हो पाते हैं । बड़े होने तक वे यह सीख लेते हैं कि चाहे वे कितनी ही कोशिश करें, जंज़ीर को तोड़ना असंभव है। अंततः वे कोशिश करना ही छोड़ देते हैं।

अब वे मानसिक रूप से यह मान चुके हैं कि उनके पैरों में डली जंज़ीर अगर खूँटी से बँध जाती है, तो

बचकर भागना असंभव है, चाहे जंज़ीर कितनी ही कमज़ोर हो या कितनी ही छोटी खूँटी से बँधी हो। अगर जंज़ीर बँधी है, तो वे क़ैद हैं।

हमारे पैदा होते ही हमारे प्रशिक्षक हमें कंडीशन या प्रशिक्षित करने लगते हैं। हमारी नैसर्गिक प्रवृत्तियों के अलावा हमारे पास कोई ज्ञान नहीं होता है और हम जो भी करते या सोचते हैं, वह 'प्रशिक्षकों' - हमारे माता-पिता, पिता भाई-बहन, मित्र, शिक्षक, विज्ञापन और टेलीविज़न - की कंडीशनिंग का परिणाम है। अधिकांश कंडीशनिंग सूक्ष्म और दोहराव वाली होती है। यह हमारे अवचेतन में प्रविष्ट हो जाती है, ताकि जीवन में बाद में निर्णय लेते समय काम आए । हालाँकि थोड़ी- बहुत कंडीशनिंग हमें सुरक्षित रखने के लिए होती

है, लेकिन ज़्यादातर हमारे व्यक्तिगत विकास को अवरुद्ध कर देती है । इस तरह हम मानसिक और भावनात्मक जंज़ीरों से खूँटी से बँध जाते हैं।

हमारे माता- पिता हमें बताते हैं, 'बच्चे दिखने चाहिए, उनकी आवाज़ नहीं आनी चाहिए ।'

हमारे शिक्षक हमें बताते हैं, 'जब कोई तुमसे बोले, तभी बोलना।'

हमारे मित्र, हमें बताते हैं 'कभी सुरक्षित नौकरी मत छोड़ो।'

समाज कहता है, 'अपना कर्ज़ पटाओ और रिटायरमेंट के लिए पैसे बचाओ।'

मीडिया हमें बताता है कि हम पर्याप्त अच्छे नहीं हैं। सुखी बनने के लिए हमें छरहरे होना चाहिए, हमारी त्वचा, बाल तथा दाँत आदर्श होने चाहिए और हमारे पास से अच्छी खुशबू आनी चाहिए।

ये सारी चेतावनियाँ सूक्ष्म तथा दोहराव भरी होती हैं और हमारे विश्वास तंत्र का हिस्सा बन जाती हैं । जब हम जीवन में शिक्षा ग्रहण करते हैं, तो हमें लगातार बताया जाता है कि हम क्या नहीं कर सकते। हमें यह नहीं बताया जाता है कि हम क्या कर सकते हैं।

जिस तरह हाथी को कंडीशन करके यह यक़ीन दिला दिया जाता है कि वह भाग नहीं सकता, उसी तरह नकारात्मक कंडीशनिंग हमें भी आसानी से 'नहीं कर सकते' वाला व्यक्ति बना सकती है और सफलता पाने से रोक सकती है।

विस्थापन नीति

जीवन के बारे में अपनी वर्तमान आदतों और नज़रियों की कल्पना बाल्टी में भरे पानी से करें। बाल्टी में ज़्यादातर सामान दूसरों ने भरा है - हमारे माता-पिता, टीचर, हमउम्र लोगों और मीडिया ने।

अब यह कल्पना करें कि इस पुस्तक में सीखा गया हर सिद्धांत और सकारात्मक नीति एक कंकड़ है। जब आप इस कंकड़ को बाल्टी में डालेंगे, तो उसमें से कुछ नकारात्मक आदतें और नज़रिए बाहर निकल जाएँगे। जब आप ऐसा करते रहेंगे, तो कंकड़ ज़्यादातर पानी की जगह ले लेंगे और आपकी बाल्टी सकारात्मक कुशलताओं, नज़रियों और आदतों से भर जाएगी, जिनसे आपको जीवन भर लाभ होगा।

इस पुस्तक ने आपको वे कंकड़ दे दिए हैं, जिनकी सहायता से आप दूसरों के साथ ऊँचे स्तर पर संबंध बना सकते हैं, अधिक रोचक, प्रभावशाली और चुंबकीय व्यक्ति बन सकते हैं, और सकारात्मक निर्णयों तक पहुँचने में लोगों की मदद कर सकते हैं। हर दिन एक सिद्धांत को लें और इसका तब तक अभ्यास करें, जब तक यह आपकी आदत न बन जाए। नई आदत डालने में 30 दिन लगातार अभ्यास की ज़रूरत होती है, तभी यह स्थायी

बन पाती है।

नकारात्मक आदतों की जगह सकारात्मक आदतें डालने के लिए इसी समय शुरुआत कर दें। आप ऐसा कैसे कर सकते हैं ? उसी तरह से, जिस तरह हाथी को प्रशिक्षित किया जाता है : लगातार सीखकर, सकारात्मक कार्यों का लगातार अभ्यास करके, ताकि वे 'कर सकता हूँ' की आदतों में बदल जाएँ।